



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Actitudes hacia la administración pública y percepción de la
calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo
Supervisor de Contrataciones del Estado-OSCE, Lima, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Milagros del Rocío Guzmán Gutarra

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Control administrativo

LIMA – PERÚ

2018

Página del Jurado

Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Presidente

Mg. Cristian Medina Sotelo

Secretario

Dr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo se lo dedico a mi madre, por brindarme siempre su apoyo en los momentos más difíciles y darme el aliento para lograr mis metas y lograr ser mejor cada día

Agradecimiento

Primero a Dios, por guiarme y cuidarme siempre, a la Universidad Cesar Vallejo por la información brindada y conocimientos impartidos para la sustentación de mi tesis

Declaratoria de autenticidad

Yo, Milagros del Rocío Guzmán Gutarra, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018” presentada, en 127 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, marzo de 2018

Milagros Guzmán

DNI: 43807170

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado calificador

Presento la Tesis titulada: “Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública.

Espero que el aporte que brinde esta investigación contribuya en la solución de la problemática de la gestión pública, especialmente en lo concerniente a los bajos niveles de aceptación e insatisfacción de los ciudadanos con la administración pública y la calidad del servicio que ofrece.

La información se ha estructurado en siete capítulos, teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene la Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

Señores miembros del jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

	Página
Índice	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Actitudes hacia la administración pública	20
1.3.2. Percepción de la calidad de servicio	27
1.4. Formulación del problema	33
1.5. Justificación del estudio	34
1.6. Hipótesis	35
1.7. Objetivos	36
II. Método	38
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables, operacionalización	40
2.3. Población, muestra y muestreo	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.5. Métodos de análisis de datos	47
2.6. Aspectos éticos	48
III. Resultados	49

IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	80
VII. Anexos	84
Anexo 1. Matriz de consistencia	85
Anexo 2. Autorización de aplicación de instrumentos	87
Anexo 3. Instrumento	88
Anexo 4. Certificado de validez de contenido	92
Anexo 5. Base de datos	104
Anexo 6. Artículo Científico	110

Índice de tablas

		Página
Tabla 1:	Operacionalización de la variable actitudes hacia la administración pública	41
Tabla 2:	Operacionalización de la variable percepción de la calidad de servicio	42
Tabla 3:	Baremo del cuestionario de actitudes hacia la administración pública	45
Tabla 4:	Baremo del cuestionario de calidad de servicio	46
Tabla 5:	Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	46
Tabla 6:	Confiabilidad de los instrumentos de evaluación	47
Tabla 7:	Frecuencia de los niveles de las actitudes hacia la administración pública de los usuarios de OSCE	50
Tabla 8:	Frecuencia de los niveles de percepción de la calidad de servicio del área de atención de la OSCE	51
Tabla 9:	Frecuencia de los niveles de percepción de elementos tangibles del área de atención de la OSCE	52
Tabla 10:	Frecuencia de los niveles de percepción de fiabilidad del área de atención de la OSCE	53
Tabla 11:	Frecuencia de los niveles de percepción de capacidad de respuesta del área de atención de la OSCE	54
Tabla 12:	Frecuencia de los niveles de percepción de seguridad del área de atención de la OSCE	55
Tabla 13:	Frecuencia de los niveles de percepción de empatía del área de atención de la OSCE	56
Tabla 14:	Relación entre actitudes hacia la administración pública y calidad de servicio	57
Tabla 15:	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles	58
Tabla 16:	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad	59

Tabla 17: Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta	60
Tabla 18: Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad	61
Tabla 19: Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía	62
Tabla 20: Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio	63
Tabla 21: Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles	64
Tabla 22: Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad	65
Tabla 23: Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta	66
Tabla 24: Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad	67
Tabla 25: Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía	68

Índice de figuras

	Página	
Figura 1	Niveles de las actitudes hacia la administración pública de los usuarios de OSCE	50
Figura 2	Niveles de percepción de la calidad de servicio del área de atención de la OSCE	51
Figura 3	Niveles de percepción de elementos tangibles del área de atención de la OSCE	52
Figura 4	Niveles de percepción de fiabilidad del área de atención de la OSCE	53
Figura 5	Niveles de percepción de capacidad de respuesta del área de atención de la OSCE	54
Figura 6	Niveles de percepción de seguridad del área de atención de la OSCE	55
Figura 7	Niveles de percepción de empatía del área de atención de la OSCE	56
Figura 8	Relación entre actitudes hacia la administración pública y calidad de servicio	57
Figura 9	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles	58
Figura 10	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad	59
Figura 11	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta	60
Figura 12	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad	61
Figura 13	Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía	62

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 138 usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado – OSCE, quienes fueron seleccionados en forma probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.868, en el cuestionario de actitudes hacia la administración pública y 0.819 en el cuestionario de calidad de servicio.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ($\rho = 0,899$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Esto significa que a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la calidad de servicio.

Palabras clave: actitudes hacia la administración pública, calidad de servicio, gestión pública.

Abstract

The investigation had the objective of determining the relationship that exists among attitudes toward the public administration and perception of the quality of the external users' of the Superior Organism of Recruitings of the State service - OSCE, Lima 2018.

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlacional. The sample was composed by 138 users from the Area of attention to the citizen of the Organism of Supervision of Recruitings of the State .OSCE who were selected in probabilistic form. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.868, in the questionnaire of attitudes toward the public administration and 0.819 in the questionnaire of quality of service.

The results make conclude that significant relationship exists ($\rho = 0,899$; $p < 005$) among attitudes toward the public administration and perception of the quality of the external users' of the Superior Organism of Recruitings of the State service - OSCE, Lima 2018. This means that to better attitudes toward the administration better public perception of the quality of service.

Words key: attitudes toward the administration publish, quality of service, public management

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Actualmente a nivel internacional, en diversos países del mundo, existen una serie de factores que generan toda una problemática que afectan la democracia y la gobernabilidad de un país y están enfocadas principalmente a la débil valoración que brindan los ciudadanos a las instituciones y públicas y los servicios que brindan (Aeval, 2013) y debido generalmente a la baja efectividad para responder eficazmente a sus demandas y situaciones o a situaciones de agobio debido a extensos tiempos de espera, el maltrato del personal, error en los trámites, entre otros (Usaid, 2013).

En el entorno nacional, la realidad expuesta no resulta ajena, dado que también el desempeño en la atención al ciudadano es de bajo nivel o no existe una buena atención a los usuarios. Este bajo desempeño en el nivel de atención al ciudadano está expresado por la alta insatisfacción y la poca confianza de los usuarios en las entidades públicas, lo cual es debido principalmente por el tiempo de espera, ya que el servicio de atención toma en promedio 2 horas y 34 minutos, sin considerar el tiempo de ida y regreso a su destino (CAD, 2013).

Este fenómeno es observado también en el Organismo Supervisor de contrataciones del Estado –OSCE, específicamente en la Sala de Atención Presencial donde se brinda orientación sobre las Normas de Contrataciones del Estado, Seace, Registro Nacional de Proveedores y otros procedimientos que son de su competencia, como otorgar constancias de no estar suspendido o inhabilitado para contratar con el Estado y de Capacidad libre de contratación que son documentación necesaria para firmar los contratos, otorgamiento de claves de Registro Nacional de Proveedores, atención de personas extranjeras no domiciliadas, ventanilla de Caja donde se realizan pagos menores. Entre las deficiencias identificadas y que generan insatisfacción en el usuario se encuentra el tiempo de espera, limitaciones en el acceso a la atención, limitaciones en el acondicionamiento para la atención y limitada información (OSCE, 2016)

Entre la determinante principal de este bajo desempeño en la provisión de un servicio de calidad se ha identificado la falta de estándares de calidad de atención, deficiencia en el recurso humano, equipamiento insuficiente, mala infraestructura, flujos de atención y escasa información (Reynaga, 2011), no obstante no se ha contemplado aspectos de arraigo cultural que podrían relacionarse a estas pésimas percepciones de calidad del servicio, dado que existen actitudes enraizadas que provienen de una cultura política deficiente y desacreditada (Del Pino, 2004).

La presente investigación tiene como propósito demostrar que una variable actitudinal hacia la administración pública desarrollada por influencia cultural podría estar relacionada a la percepción de calidad del servicio que ofrece una institución pública.

1.2. Trabajos previos

Trabajos previos internacionales

Aeval (2013), en el estudio titulado *La calidad de los servicios públicos y actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la administración pública*, tuvo el objetivo de analizar las actitudes de la ciudadanía hacia diferentes programas e iniciativas públicas, así como los niveles de satisfacción con respecto a las distintas políticas públicas y servicios públicos. El estudio fue descriptivo, con diseño no experimental y transversal utilizando como datos las cifras proporcionadas por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de España. Los resultados mostraron que la mayor parte de ciudadanos que solicitaron un servicio público se sintieron muy o bastante satisfacción con la experiencia. Por otro lado, el 19% manifestaron que el servicio que recibieron fue peor o mucho peor. Paralelamente, pese a que un mayor número de ciudadanos considera que los servicios públicos funcionan bien, lo cierto es que el número de aquellos que piensan que estos servicios se procuran peor o mucho peor ha aumentado en veinte puntos porcentuales.

Caraza (2015), en la tesis titulada *Los Estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración*, tuvo como objetivo determinar el nivel de incidencia de la responsabilidad de la administración en los estándares de calidad que debe tener los servicios públicos en la prestación de servicios. La metodología empleada es cualitativa utilizando el análisis documental y el estudio de la jurisprudencia referente a calidad del servicio y responsabilidad administrativa. El autor concluye indicando que es imprescindible posicionar los estándares de calidad de servicio desde la esfera política y técnica considerando aspectos como funcionamiento, rendimiento, seguridad, mantenimiento, eficacia y diligencia para de esa manera ofrecer mejor servicio al ciudadano. Con estándares de calidad se podría ofrecer mayor objetividad al momento de valorar la función pública y en el tiempo desarrollar actitudes más positivas hacia ella.

Boza y Solano (2017), en la tesis titulada *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*, tuvieron el objetivo de realizar un análisis acerca de las percepciones de la calidad un grupo de padres de niños ingresantes a un servicio hospitalario. La investigación fue de tipo descriptivo y diseño no experimental y transversal. La muestra se conformó con 122 padres. Se utilizó el EMPATHIC (Empowerment of Parents in The Intensive Care) como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron la calidad del servicio fue mejor valorada en información ya que la consideraron suficiente, oportuna, clara, objetiva y expresada de buena manera; también calificaron como buena el cuidado, ya que fue valorada como profesional, coordinada y centrada en el usuario. No obstante, los padres también señalaron que los niveles de calidad se reducen en cuanto a empatía en el trato ya que se percibió inhumana.

Gonzales (2015), en su investigación titulada, *Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual*, tuvo como objetivo evaluar y mejorar la calidad percibida por los usuarios de una

organización bancaria. El estudio fue descriptivo y de corte transversal utilizando el cuestionario

Servqual como instrumento. Para ello, se diseñó e implementó un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios bancarios basado en la escala multidimensional Servqual. Los resultados evidenciaron las causas por las cuales los usuarios experimentan insatisfacción con la calidad del servicio fundamentales de la investigación se identificaron las principales brechas de insatisfacción en la calidad del servicio, indicando que entre las más relevantes se encuentra el tiempo de espera.

Pedraza, Lavín y Bernal (2014), en su investigación titulada Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud, tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios del sector salud. El estudio fue abordado a traves de una estrategia multicaso. Se aplicaron cuestionarios a diversos usuarios de una muestra conformada por seis hospitales públicos. Los resultados generales señalaron que los usuarios calificaron la calidad de servicios en un nivel regular, siendo las determinantes de mayor insatisfacción el tiempo de espera y la capacidad de respuesta.

Trabajos previos nacionales

Sotomayor (2015), en su estudio titulado *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014*, tuvo como objetivo las relaciones que pudieran existir entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente. La investigación fue básica, con diseño no experimental, transversal y correlaciona. La muestra se conformó con 102 usuarios externos seleccionados utilizando un muestreo sistemático. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de calidad de servicios y el cuestionario de satisfacción con los servicios. Las conclusiones corroboran la existencia de relación positiva y significativa ($r=0.65$; $p<0.05$), entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente lo que implica que mientras mejor es la calidad del servicio mayor satisfacción sentirá el cliente.

Redhead (2015) en la tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*, tuvo el objetivo de establecer relaciones existentes entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. La investigación se siguió un diseño no experimental, transversal y correlacional considerando una muestra de 317 de usuarios de un establecimiento de salud. Los instrumentos para recolectar datos fueron el cuestionario Servqual y el Cuestionario de satisfacción del usuario de consultas externas (SUCE). El autor concluye comprobando la existencia de correlación positiva y significativa ($r=0.609$; $p<0.05$) entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

Arrué (2014) en la tesis titulada *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*, tuvo el objetivo de describir la percepción de los usuarios acerca de la calidad de los servicios que brinda una institución pública. El estudio siguió una metodología descriptiva con diseño no experimental y transeccional. La muestra se conformó con 196 usuarios de Osiptel de la región Loreto a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron los usuarios tendieron a calificar la calidad de servicios en un nivel bajo (62%), describiendo los niveles de insatisfacción dentro de esos mismos niveles.

Jiménez (2017), en la tesis titulada *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del seguro integral de salud (SIS) – Lima*, tuvo el objetivo de demostrar que la manera como se lleva la gestión, explica los niveles que se alcanzan en cuanto calidad del servicio a los usuarios del Seguro Integral de Salud. La investigación fue básica y nivel explicativo, con diseño retrospectivo. La muestra estuvo dividida en dos grupos: 265 profesionales de la salud y 291. Se utilizaron cuestionarios para la medición de ambas variables. El investigador concluye que efectivamente que los niveles de gestión que se implementan inciden significativamente en la obtención de calidad del servicio a usuarios.

Ramos (2015), en la tesis titulada *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015*,

tuvo el objetivo de identificar aquellos factores que explican la calidad de atención a los usuarios externos. El estudio fue observacional, analítico, prospectivo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 96 usuarios externos que solicitan servicios de un centro de salud a quienes se les aplicó un cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que aquellos factores que explican la percepción positiva de la calidad de servicio es la seguridad, Empatía Aspectos Tangibles y Fiabilidad; siendo la capacidad de respuesta la que más la menoscaba ya que produce mayor insatisfacción en los usuarios.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable actitudes hacia la administración pública

Definición de las actitudes hacia la administración pública

Se define actitudes hacia la administración pública como el conjunto de creencias que provienen de la representación social de la administración pública y que predisponen a los ciudadanos para reaccionar de una forma particular.

Del Pino (2004), señaló:

Es el grado de receptividad o nivel con que la ciudadanía cree que las entidades públicas se ajustan a las normas y valores socialmente admitidos para asumir con responsabilidad la producción y provisión de los servicios siendo capaces de atender a sus demandas. (p. 8)

La observancia de las actitudes hacia administración pública contribuye a la gobernanza receptiva dado que promueve la equidad, independencia y se establece en función de los valores o de la naturaleza de los servicios que brinda, convirtiendo al ciudadano en un agente de cambio social.

De acuerdo a Hernández et al. (2011), la actitud se define “como aquella motivación social de las personas que predisponen su accionar hacia determinadas metas u objetivos” (p. 73). Estas actitudes pueden ser particulares, cuando se relacionan directamente con los rasgos que caracterizan al sujeto; o también pueden ser sociales cuando su manifestación afecta los comportamientos colectivos (Rodríguez, 1991).

Las actitudes son creencias relativamente estables en el tiempo que se aprenden con respecto a objetos, situaciones o experiencias que tienen la particularidad de predisponer un tipo de reacción específica. En otras palabras, la actitud puede ser observada como la propensión de las personas a mostrar reacciones favorables o desfavorables hacia determinados objetos, siendo que el contenido de esas reacciones construidas socialmente y cuya representación es parte de la experiencia del individuo (Moscovici, 1986; Escudero, 1985).

Por su parte, Allport (1968), sostuvo que la actitud llega a instituirse cuando se une un conocimiento acerca de un objeto y su predisposición de reaccionar particularmente a ella cualquiera sea la situación que enfrente; y solo cambiará si cambia sus creencias acerca de ese objeto lo cual usualmente ocurre cuando cambian las representaciones sociales que la instalan en principio. En ese sentido es necesario señalar que la actitud se construye dentro del espacio social y pueden estar dirigidas no solo a personas o hechos sino también a grupos u organizaciones, como es el caso de la administración pública, que pueden llegar a instalarse por opiniones acerca de asuntos de orden político o gobernanza comunicadas masivamente.

Por su parte, la administración pública hace referencia a las practicas que permiten cumplir la legalidad durante la función pública a través de una gestión eficiente objetiva e imparcial en la administración del recurso público y orientada hacia resultados y, al mismo tiempo, que operen conforme a procedimientos democráticos siendo receptivos a lo que los ciudadanos necesitan y demandan (Bazaga, 2015). En este sentido, la administración pública asume compromisos de alta complejidad.

Uvalle (2004), consideró:

Su orientación es atender y solucionar la demanda social, política y económica, las cuales disputan prioridades en la agenda pública a fin de recibir recursos suficientes para activar planes de desarrollo social. Su intervención en la sociedad está configurada como un sistema de políticas públicas diferenciadas, orientadas a cambiar y darle solución a aspectos específicos relacionados a la condición de la vida de las personas. (p. 43)

Para ello, la administración pública se vale de principios usualmente encaminada a explicitar resultados concretos en el ámbito social. Al respecto, Guerrero (2009) indicó:

Entre los operadores de la administración pública han aumentado los ideales que conllevan al uso de principios que rijan la función, sobre todo aquellos que buscan concretar resultados útiles que contribuyan al desarrollo social. Desde esta perspectiva la administración pública queda circunscrita a una observancia práctica con perspectiva positivista. (p. 32)

Según lo expresado, este principio que explicita resultados ha limitado el alcance de la administración pública, ya que lo reduce al logro de productos, apartándolo de manera relativa del abordaje de las complejas problemáticas asociadas a ciencia política, la sociología o la economía. Para darle su real significado, se necesita apartar a la administración pública del paradigma burocrático en la cual se halla envuelta, ya que es necesario incluir la participación ciudadana en la formulación de los grandes objetivos sociales pese que ello podría generar riesgo de eficiencia o eficacia, debido a los procesos adicionales que involucra su implementación. (Del Pino, 2004)

Perspectiva teórica de las actitudes hacia la administración pública

El estudio de las actitudes hacia la administración pública se fundamenta en la teoría de la cultura política de Almond y Verba (1966) que fue concebida como orientaciones específicamente sobre política – actitudes hacia el sistema político y sus diferentes partes, y actitudes hacia el papel del individuo en el sistema. (p. 12)

La actitud hacia la administración pública es resultado del impacto de la cultura política sobre los ciudadanos, por cuanto el sistema político construye cogniciones, sentimientos y actuaciones específicas sobre objetos y procesos relacionados a lo público. Almond y Verba (1966) aclaran que la naturaleza de estas actitudes está relacionada al compromiso e involucramiento. Con respecto al involucramiento, los autores señalan que estas actitudes pueden orientarse hacia la lealtad o la enajenación; el involucramiento en tanto, se orienta hacia la participación. En función a ello, los autores diferenciaron actitudes como lealtad, apatía y hostilidad hacia las instituciones públicas y el sistema que las rige. Las dos primeras actitudes favorecen cierta estabilidad política que favorece el sistema democrático, la última la desfavorece.

A partir de esta concepción, Lyons, Lowery y DeHoog (1992) construyeron un modelo teórico que explicaría las actitudes de índole político que dirigirían los ciudadanos hacia la administración pública, los cuales estarían condicionados a las experiencias previas de satisfacción o insatisfacción, la implicancia que interpreta su existencia con los asuntos de la comunidad donde vive y las posibles alternativas que pueda tener para obtener los mismos beneficios en otra institución. Si un ciudadano tiene experiencias de insatisfacción con la administración pública, pero es participativamente activo y tiene posibilidades de ser atendido en otra institución le corresponde una actitud *Exit*. Por otro lado, si el ciudadano tiene experiencias de insatisfacción con la administración pública, es participativamente pasivo y no tiene posibilidades de ser atendido en otra

institución le corresponde una actitud *Neglect*, y básicamente se caracteriza por tener la creencia que el Estado no lo protege a él ni a la población desarrollando ironía, suspicacia y falta de interés en los temas públicos. En esa línea, un ciudadano tiene experiencias de satisfacción con la administración pública pero es participativamente pasivo y no tiene posibilidades de ser atendido en otra institución le corresponde una actitud *Loyalty*. Por último, alguien tiene actitud *Voices* muestra lealtad con la administración pública y es activo, estando normalmente satisfecho con los servicios que presta, puede en esta ocasión estar insatisfecho.

En función a esta concepción es que Del Pino (2004), propone su modelo de evaluación de las actitudes hacia la administración pública identificando cuatro (burofilo burotolerante ineficaz, burotolerante eficaz y burofobo), describiéndolas en función de percepciones y preferencias, estereotipos y comportamientos.

Dimensiones de las actitudes hacia la administración pública

Según Del Pino (2004), Las dimensiones de la variable son:

Dimensión Actitud burofila

Estas actitudes conducen a los ciudadanos a poseer una orientación predominante positiva hacia la administración pública. Comprenden que el servicio público y los servidores muestran por lo general honestidad y actúan sin discriminación; observan que la administración muestra apertura y receptividad, que siempre considera a los ciudadanos, y les genera espacios participativos; muestran usualmente satisfacción con los servicios y las políticas públicas. Esta actitud le alienta a la participación, a la crítica constructiva, y se presentan con predisposición a ello. (Del Pino, 2004)

Son entusiastas de la administración pública, los servicios que ofrece y el personal que las brinda; ello debido a experiencias de éxito, imagen corporativa

instalada e impulso del uso de la tecnología para agilizar la atención. (Ramió, 2007)

Para Cicuéndez (2015), es una relación de intercambio donde el ciudadano recibe beneficio en servicios y prestaciones por parte de la administración pública y a cambio contribuye con el sostenimiento económico a través de sus impuestos, por tanto, las actitudes burofilas dependerá en cuan equilibrado se hallen estos intercambios.

Dimensión Actitud burofoba

Los ciudadanos que presentan esta actitud pueden reconocer características positivas de la administración pública pese a percibirla como una instancia compleja y discriminatoria en la atención a los ciudadanos, o que es una entidad hermética, que solo permite una relación vertical, jerárquica y burocrática con ellos. Estas actitudes evitan que los ciudadanos se involucren en las decisiones públicas, son pasivos mientras están en el sistema; y si deciden salirse del sistema optan por desarrollar críticas destructivas. (Del Pino, 2004)

De acuerdo a Ramió (2007), esta negativa percepción general hacia la administración pública termina generalizándose a todos los funcionarios y servidores públicos, lo cual causa una baja estima, pérdida de estatus y desmotivación por parte de estos.

Esta actitud podría describirse como ambivalente ya que por un lado reconoce lo positivo de la administración pública por otro mantienen actitudes de desconfianza e incluso de cierta hostilidad hacia ella, existiendo factores netamente ideológicos que determinan juicios valorativos que terminan asentándose en una actitud de este tipo. (Cicuéndez, 2015)

Dimensión Actitud burotolerante ineficaz

Los ciudadanos con esta actitud pueden identificar características positivas y muestran satisfacción con la manera en como la administración pública hace entrega de los servicios, e incluso halla ventajas en esta relación que establece con la institución pública. No obstante, también observan que la administración pública es compleja, retrayendo sus perspectivas para participar. Por este motivo, si hallara insatisfacción en forma prolongada con la administración pública es posible que opte por buscar otra manera de conseguir el servicio que necesita y si no lo logra corre el peligro de optar por una actitud burofaba. Es posible que al interactuar este tipo de ciudadanos con la administración pública termine desarrollándose un modelo que solo busca resolver situaciones puntuales sin posibilidades de aporte. (Del Pino, 2004)

Estas actitudes van acompañadas por la convicción de que ciertas herramientas y procesos propios del sector privado pueden ajustarse perfectamente a la administración pública y si es que observan alguna característica positiva en la administración pública, la justifican con este razonamiento. (Ramió, 2007)

Cicuéndez (2015), ha mencionado que este tipo de actitud podría expresar una doble actuación ya que por un lado creen en la administración pública y desea que se invierta más en él, por otra, no pone de su parte contribuyendo con el mismo; es decir servicios públicos por nada.

Dimensión Actitud burotolerante eficaz

Describe una actitud crítica hacia la administración pública, debido a la percepción negativa que tiene de ella. Empero, los ciudadanos que poseen esta actitud también presentan una autopercepción positiva de su nivel de eficacia de orden político-administrativo para lograr alguna influencia en las decisiones públicas. Probablemente se convencen que la administración pública es asequible, predispuesta e interesada en oír sus peticiones. Se trata de ciudadanos que tienen confianza en el cambio visualizando un rumbo más positivo durante esta tarea (Del Pino, 2004).

Según gestionar las reclamaciones pueden brindar posibilidades de buen manejo para ciudadanos con estas actitudes, dado que la actitud crítica surge principalmente porque el ciudadano recibió informaciones contradictorias que afectaron puntualmente su nivel de satisfacción. (Ramió, 2007)

En cierta medida estas personas consideran que el Estado debe asumir un rol más paternalista dado que espera que se le asista y se le procure bienestar y la actitud crítica surge cuando no recibe lo esperado en estos términos. (Cicuéndez, 2015)

1.3.2. Bases teóricas de la variable percepción de la calidad de servicio

Definición de la percepción de la calidad de servicio

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), definieron calidad de servicio como la comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que él percibe que recibe. Esta concepción fue la base para el desarrollo del constructo por diversos autores.

Para Stanton y Etzel y Walker (1992), la calidad es definida por el usuario y no por el que provee el servicio, y se estructura a partir de la valoración de las actividades intangibles o subjetivas propias de los procesos de elaboración y entrega del servicio y se expresan proporcionalmente a los niveles de satisfacción que los usuarios experimentan.

Asimismo, Pride y Ferrel (1995), sostuvieron para ofrecer servicios de calidad, la organización debe concentrarse en las percepciones y expectativas de los usuarios con respecto al servicio que se recibe. Para estos autores existen factores que condicionan estas percepciones y expectativas, entre los cuales destacan las condiciones físicas, comprensión de las necesidades del usuario, la educación del personal, niveles de comunicación y seguridad principalmente.

Zeithaml y Bitner (2002), señalaron que los servicios ofrecidos no solo deben obedecer a un estándar específico, sino que debe superar la expectativa de los usuarios a fin de obtener fidelización, solo entonces se podrá decir que se ha obtenido calidad de servicio.

Para Malagón, Galán y Pontón (1998), indicó que la calidad de servicio es “el grado de desarrollo y operatividad que garantizan mayor beneficio para los usuarios, reduciendo riesgos, utilizando recursos disponibles y actuando con valores de corte ético y social que caracterizan un grupo o población de donde proviene el usuario” (p. 54).

Como señala Zeithaml (1988), que la calidad de servicio es definida como un juicio global o actitud, relativa al grado de excelencia o superioridad del servicio” (p. 5). Visto de este modo, la calidad de servicio es visto como una actitud relacionado a la satisfacción que el usuario asume como resultado de comparar su expectativa y su percepción con respecto al servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

Por su parte, Carvajal y Zapata (2012), sostuvieron que calidad de servicio involucra percepciones de los usuarios frente al servicio recibido, la cual evalúa tomando en cuenta sus propios valores, necesidades y expectativas. Según estos autores, esta es la razón por la que diferentes usuarios pueden percibir diferentes niveles de calidad frente a un mismo servicio.

De acuerdo a lo señalado, la calidad de servicio que brinda una organización va a depender de la percepción de los usuarios acerca del servicio recibido evaluando si realmente logra satisfacer sus necesidades y expectativas (Kotler y Armstrong, 2013) y dado su carácter subjetivo es inestable en el tiempo dado que las percepciones pueden variar en función de cada experiencia asumida.

Perspectiva teórica de la percepción de la calidad de servicio

La tesis tuvo centro sus bases teóricas de la calidad de servicios en el *modelo de las deficiencias* de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). De acuerdo a estos autores, la calidad de servicios es un juicio global que elabora un usuario luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió. Las comparaciones realizadas (GAPS) determinan cuatro tipos de discrepancias (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, citados por Serrano y López, 2007):

GAP1: Diferencia entre la expectativa del usuario y la percepción que la organización tiene acerca de dichas expectativas.

GAP2: Diferencia entre la percepción que tiene el directivo acerca de la expectativa del usuario y el diseño de calidad del servicio ofrecido.

GAP3: Diferencia entre el diseño de calidad del servicio y el servicio verdaderamente ofrecido.

GAP4: Diferencia entre el servicio verdaderamente ofrecido y lo que informa a los usuarios con respecto a él. (p. 3)

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988), hicieron mejoras al modelo asignado magnitudes a los gaps señalados. De este modo, sostienen que la magnitud del gap 1 está relacionada de manera positiva con la cantidad de niveles directivos en la organización y de modo positivo con la calidad de la comunicación hacia arriba. Sobre al gap 2, señalaron que está muy asociado con la dimensión técnica de la calidad. Sobre esto último Grönroos (1984), apuntó que su magnitud se asocia en forma negativa con el nivel de compromiso de la dirección para alcanzar calidad, la previsión de objetivos e indicadores de calidad, protocolización de tareas y el juicio del directivo sobre la factibilidad de satisfacción de la expectativa del usuario.

El tercero de los gaps pretende analiza aquellos aspectos que se relacionan con el componente funcional de la calidad, asociándose negativamente con el desarrollo del trabajo en equipo, correspondencia entre habilidad del personal y el puesto de trabajo que desempeña, el nivel de uso de tecnologías, la autonomía percibida, los niveles de control establecidos. Del mismo modo, se asocia de

modo positivo con la posibilidad de que exista confusión y conflictos de funciones. Por último, el cuarto gap se afecta debido a la calidad de las relaciones horizontales dentro de la organización y la propensión a prometer excesivamente.

Dimensiones de la percepción de la calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), las dimensiones de calidad de servicio son:

Dimensión Elementos tangibles

Equipamiento de aspecto moderno, instalaciones atractivas, aspecto personal y elementos tangibles agradables Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43).

Drucker (1990), habla de intangibilidad señaló lo siguiente:

A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. (p. 41)

Para Setó (2004), se trata de objetos físicos cuya utilización por el sujeto económico aporta en la entrega del servicio. Es necesario considerar que ese objeto físico se refiere no solo a equipo sino también a infraestructura física y la apariencia del personal mismo.

Dimensión Fiabilidad

Consecución de los ofrecimientos, preocupación por resolver problemas, ejecución del servicio en el tiempo prometido y ausencia de errores. Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1985, p. 43)

De acuerdo a Drucker (1990) la fiabilidad se refirió:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p. 41)

La fiabilidad describe las habilidades del personal y la organización misma para prestar el servicio prometido de manera cuidadosa y fiable (Setó, 2004)

Dimensión Capacidad de respuesta

Disposición para asistir a los usuarios y para brindarles un servicio rápido. Parasuraman, Zeithaml y Berry. (1985, p. 43)

Drucker (1990) lo describió así:

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 41)

La capacidad de respuesta asegura satisfacción del usuario si básicamente se cumple con el servicio prometido con la velocidad garantizada y para ello se requiere que la organización sea sensible a las necesidades de los usuarios (Denton, 1991)

Dimensión Seguridad

Seguridad, conocimiento y atención de los trabajadores y su capacidad para infundir credibilidad y confianza. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44).

Al respecto Drucker (1990) señaló;

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 41).

La seguridad requiere del conocimiento suficiente con respecto al servicio prestado y habilidad de los trabajadores para relacionarse con cortesía, junto a su destreza para transmitir confianza durante el contacto interpersonal (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Dimensión Empatía

Atención personalizada al usuario, horario adecuado, disposición por los intereses del usuario y comprensión de sus necesidades. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44). En términos de Drucker, (1990):

Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p. 41)

La empatía se produce cuando la organización se coloca en el lugar del usuario, prestando una atención personalizada a cada uno de ellos, respetando

sus características individuales y el contexto en las que las expresa (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

La relevancia teórica del presente estudio se encuentra en la importancia del método Serqval en su propósito de búsqueda de calidad de servicio al usuario externo, como parte de la buena imagen y crecimiento de la institución y pueda ser de utilidad como referente para ser aplicada en cualquier institución, entidad o empresa que tengan problemas de un bajo nivel de satisfacción en la atención de sus usuarios externos, ya que ellos tienen expectativas y esperan que el producto o servicio sea percibido de buena manera, ya que implica la satisfacción del usuario por la calidad del servicio y la atención prestada en los servicios o productos ofrecidos, siendo beneficiados tanto los ciudadanos, como los trabajadores y la institución.

Justificación práctica

El análisis de la problemática podrá observar a través de la aplicación del método Serqval las deficiencias operativas y distorsiones administrativas a efectos de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos por parte del OSCE. La

capacitación adecuada en el factor humano y otros factores complementarios podrá enfrentar los retos de lograr la muy anhelada satisfacción en la atención al usuario externo en los servicios que prestan la OSCE, lo cual se traducirá en tener servicios eficientes, eficaces, económicos y competitivos.

Justificación metodológica

El estudio pretende ser factible y contar con elementos e instrumentos de información útil y que a través de métodos, técnicas e instrumentos adecuados y aplicables la medición de las actitudes hacia la administración pública y la calidad de servicio. Asimismo, el estudio servirá como antecedente para las instituciones públicas y privadas, así como a los futuros estudios relacionados al tema, con la finalidad de ampliar las investigaciones que se traduzcan en mejorar la calidad del servicio en beneficio de los usuarios.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general:

Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

1.6.2. Objetivos específicos

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

II. Método

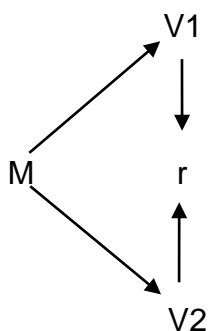
2.1. Diseño de investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo porque “se basan en la medición numérica de los datos recolectados mediante el análisis estadístico, para probar hipótesis, teorías y establecer patrones de comportamiento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 58).

Según Carrasco (2009), el tipo de estudio es básico, porque su propósito fue incrementar y analizar el volumen de conocimientos científicos que existen sobre la realidad. (p. 43)

El diseño de estudio fue no experimental, porque se realizaron sin manipular deliberadamente las variables y solo se circunscribió a describir los fenómenos en su entorno natural para ser analizados. (Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 152). El diseño también fue transversal, ya que se estudió “hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado de tiempo”. (Carrasco, 2009, p. 72)

Asimismo, el diseño es correlacional porque permite al investigador “analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2009, p. 73). El esquema de este tipo de investigación es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V1	=	Variable 1: Actitudes hacia la administración pública
V2	=	Variable 2: Percepción de la calidad de servicio
r	=	Relación entre V1 y V2

2.2. Variables, operacionalización

Variable 1: Actitudes hacia la administración pública

Definición conceptual

Es el grado de receptividad o nivel con que los ciudadanos creen que las instituciones públicas se ajustan a las normas y valores socialmente aceptados para asumir con responsabilidad la producción y provisión de los servicios siendo capaces de atender a sus demandas (Del Pino, 2004, p. 8).

Definición operacional

Actitudes de los usuarios del área de servicio de atención en la OSCE con respecto a la administración pública medida a través de un cuestionario con respuestas tipo Likert Nunca, Pocas veces, A veces, Muchas veces y Siempre, elaborado a partir de las dimensiones actitud burofila, actitud burofoba, actitud burotolerante ineficaz y actitud burotolerante eficaz.

Variable 2: Percepción de la calidad de servicio

Definición conceptual

Son percepciones del usuario con respecto al servicio que recibe, considerando que esta percepción es subjetiva pero se produce a un nivel de abstracción más arriba que cualquier otro atributo específico del servicio dado que es de carácter multidimensional. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, p. 41).

Definición operacional

Percepciones de los usuarios del área de servicio de atención en la OSCE acerca de la calidad de servicio que brinda y es medida a través de un cuestionario con opciones de respuesta tipo Likert Nunca, Pocas veces, A veces, Muchas veces y Siempre en las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de servicio, seguridad y empatía.

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable actitudes hacia la administración pública

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Actitud burofila	<ul style="list-style-type: none"> - Honestidad - Trato equitativo - Apertura - Participación - Actitud crítica constructiva 	1 – 5		
Actitud burofoba	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de información - Discriminación - Percepciones de autoritarismo - Maltrato 	6 – 10	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Negativa: 20 – 46 Indiferente: 47 – 73 Positiva: 74 – 100
Actitud burotolerante ineficaz	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con el servicio - Complejidad para acceder - Pasividad 	11 – 15		
Actitud burotolerante eficaz	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud crítica - Eficacia - Predisposición - Cambio 	16 – 20		

Tabla 2.

Operacionalización del a variable percepción de la calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Elementos tangibles	- Equipamiento - Infraestructura - Apariencia física del personal - Atractividad	1 – 4		
Fiabilidad	- Compromiso - Apoyo - Servicio idóneo - Eficiencia - Prevención del riesgo	5 – 9	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Bajo: 22 – 50 Medio: 51 – 81 Alto: 82 – 110
Capacidad de respuesta	- Información oportuna - Rapidez - Disposición para ayudar - Atención al ciudadano	10 – 13		
Seguridad	- Confianza - Seguridad - Amabilidad - Información confiable	14 – 17		
Empatía	- Atención individualizada - Atención personalizada - Comprensión - Orientación al servicio - Flexibilidad	18 – 22		

2.3. Población y muestra**2.3.1. Población**

De acuerdo a Carrasco (2009), población es “el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se realiza el trabajo de investigación”. (p. 237).

En el presente estudio, la población estuvo conformada por los 215 usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado –OSCE.

2.3.2. Muestra

De acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2014), muestra es “subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n= número de la muestra

z = Puntuación z con significancia de 0.05= 1,96

p= Probabilidad de ocurrencia= 0,5

q= Probabilidad de no ocurrencia= 0,5

e= Nivel de significancia= 0,05

N= Población= 215

De acuerdo a la fórmula propuesta se requieren 138 sujetos como mínimo como muestra.

El muestreo utilizado en la presente investigación es el probabilístico ya que “todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para conformar la muestra” (Carrasco, 2009, p. 243).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, en vista que los datos son conseguidos a través de preguntas a los individuos que conforman la muestra (Carrasco, 2009).

2.4.2. Instrumento

El instrumento que se utilizó para la obtención de datos fue el cuestionario, que es “una agrupación de preguntas o afirmaciones referentes a una determinada variable expuesta a medición” (Behar, 2008, p. 64).

La ficha técnica de los instrumentos son:

Ficha Técnica 1

Nombre:	Cuestionario de actitudes hacia la administración pública.
Autor:	Guzmán (2018) a partir del modelo de Del Pino (2004)
Objetivo:	Evaluar actitudes de los usuarios de una entidad pública.
Aplicación:	Usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado –OSCE
Administración:	Individual y grupal
Duración:	20 minutos
Descripción:	Dimensiones: Actitud burofila(5 ítems), Actitud burofoba (5 ítems), Actitud burotolerante ineficaz(5 ítems) y Actitud burotolerante eficaz (5 ítems).
Escala:	Totalmente en desacuerdo(1 punto), En desacuerdo(2 puntos), Indiferente(3 puntos), De acuerdo(4 puntos), Totalmente de acuerdo(5 puntos).
Baremo:	El baremo se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Baremo del cuestionario de actitudes hacia la administración pública

	Negativa	Indiferente	Positiva
Actitud burofila	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Actitud burofoba	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Actitud burotolerante ineficaz	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Actitud burotolerante eficaz	5 - 11	12 - 18	19 - 25
Actitudes hacia la administración pública	20 – 46	47 – 73	74 – 100

Ficha Técnica 2

Nombre:	Cuestionario de calidad de servicio.
Autor:	Guzmán (2018) a partir del modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).
Objetivo:	Evaluar percepciones de calidad de servicio de los usuarios de una entidad pública.
Aplicación:	Usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado –OSCE
Administración:	Individual y grupal
Duración:	20 minutos
Descripción:	Dimensiones: Elementos tangibles (4 ítems), Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems) Seguridad (4 ítems) y Empatía (5 ítems)

Escala: Totalmente en desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Indiferente (3 puntos), De acuerdo (4 puntos), Totalmente de acuerdo (5 puntos).

Baremo: El baremo se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Baremo del cuestionario de calidad de servicio

	Bajo	Regular	Alto
Elementos tangibles	4– 8	9 –15	16–20
Fiabilidad	5–11	12–18	19–25
Capacidad de servicio	4– 8	9 –15	16–20
Seguridad	4– 8	9 –15	16–20
Empatía	5–11	12–18	19–25
Calidad de servicio	22 – 50	51 - 81	82 - 110

Validez

Validez es el “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 200).

La validez de contenido se determinó mediante juicio de expertos. De esta manera, los instrumentos fueron expuestos a tres expertos en el tema a fin de que valoren pertinencia, claridad y precisión en los contenidos desarrollados en el ítem.

En la tabla 7 se observa que los expertos observan en consenso que los instrumentos, son suficientes y son aplicables, ya que no manifestaron observación alguna.

Tabla 5

Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación

Expertos	Opinión
Dr. Noé Alcas Zapata	Hay suficiencia y es aplicable
Dr. Hugo Agüero Alva	Hay suficiencia y es aplicable
Dra. Mary Helen Michca Maguiña	Hay suficiencia y es aplicable

Confiabilidad

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 200).

La confiabilidad fue determinada mediante el cálculo del Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual fue calculado mediante los resultados obtenidos tras la aplicación a una muestra piloto de 25 sujetos similares a la muestra de estudio.

Para fijar la regla de valoración se consideró lo expuesto por (Fernández, Fernández y Baptista, 2014), quienes señalan que un coeficiente por arriba de 0,75 revela que el instrumento es confiable. En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 6.

Confiabilidad de los instrumentos de evaluación

Contenido	Alfa de Crombach	N° Elementos
Cuestionario de actitudes hacia la administración pública	0,868	20
Cuestionario de calidad de servicio	0,819	22

Como se distingue los Coeficientes de fiabilidad son 0,968 y 0,818. En razón a ello se concluye que los instrumentos son confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, en su versión 21. Se realizaron los siguientes análisis:

- Análisis descriptivo: Frecuencias y porcentajes de las variables. Los resultados se presentan en tablas de frecuencias y figuras de barras
- Análisis inferencial: La comprobación de hipótesis se realiza con la prueba de correlación de Spearman; de esta manera se determina el grado de relación entre las variables de estudio.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es:

Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

2.6. Aspectos éticos

La investigación se ha elaborado considerando transparencia y conservación de principios éticos establecidos en las regulaciones para el desarrollo de los estudios de investigación, por lo que es un estudio original, haciendo las referencias de los estudios a que pertenecen los autores.

Asimismo, se ha asegurado la observancia de los principios y criterios éticos siguientes:

- a) Respeto de la confidencialidad y política de protección de datos.
- b) Respeto a la privacidad
- c) No discriminación y libre participación.
- d) Consentimiento informado a la participación a la investigación.
- e) Respeto por la calidad de la investigación, autoría y uso de los resultados.
- f) Cumplir con los criterios de rigor científico.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Tabla 7

Frecuencia de los niveles de las actitudes hacia la administración pública de los usuarios de OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Negativa	89	64,5
Indiferente	31	22,5
Positiva	18	13,0
Total	138	100,0

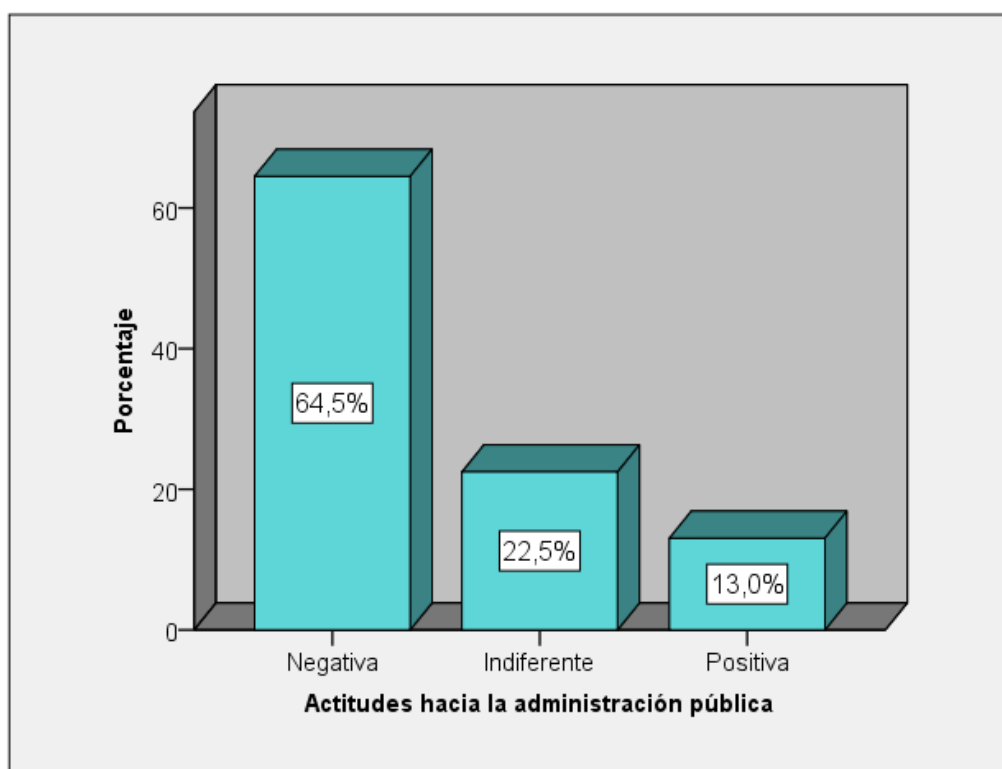


Figura 1. Niveles de las actitudes hacia la administración pública de los usuarios de OSCE

En la tabla 7 y figura 1, se presenta las actitudes hacia la administración pública que presentan los usuarios del área de atención de la OSCE. Se observa que el 64,5% de los usuarios presentan una actitud "Negativa", el 13% actitud negativa y para el 22,5% le es indiferente la administración pública. Estos resultados muestran que las actitudes hacia la administrativa tienden a ser negativas.

Tabla 8

Frecuencia de los niveles de percepción de la calidad de servicio del área de atención de la OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	86	62,3
Regular	27	19,6
Alto	25	18,1
Total	138	100,0

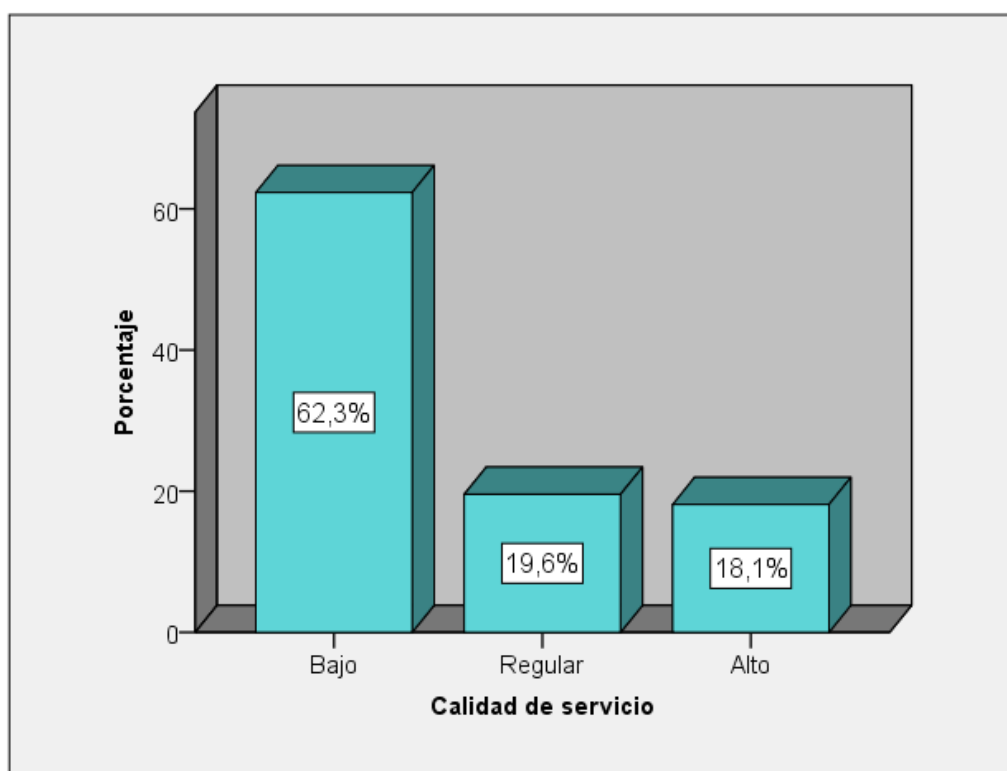


Figura 2. Niveles de percepción de la calidad de servicio del área de atención de la OSCE

En la tabla 8 y figura 2, se presenta los niveles de percepción de la calidad de servicio del área de atención de la OSCE. Se observa que el 62,3% de los usuarios perciben que la calidad de servicios es “Bajo”, el 19,6% que es “Regular” y el 18,1% que es “Alto”. Estos resultados muestran que la percepción de la calidad de servicios del área de atención de la OSCE tiende a ser baja.

Tabla 9

Frecuencia de los niveles de percepción de elementos tangibles del área de atención de la OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	56	40,6
Regular	57	41,3
Alto	25	18,1
Total	138	100,0

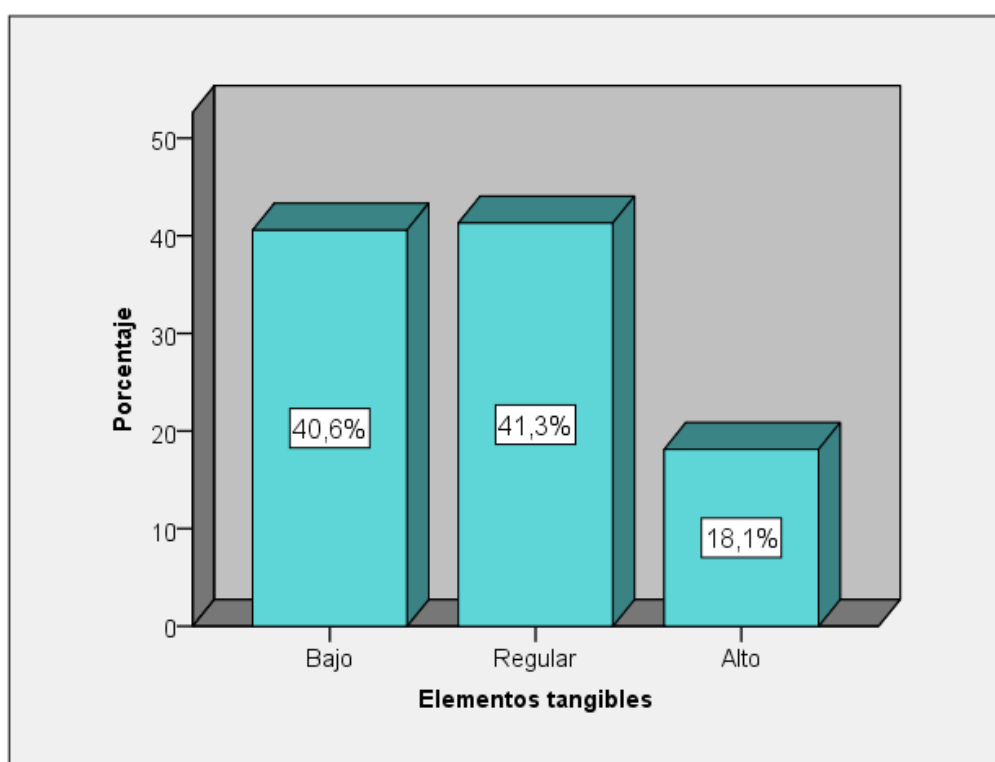


Figura 3. Niveles de percepción de elementos tangibles del área de atención de la OSCE

En la tabla 9 y figura 3, se presenta los niveles de percepción de elementos tangibles del área de atención de la OSCE. Se observa que el 40,6% de los usuarios perciben que la calidad de elementos tangibles es “Bajo”, el 41,3% que es “Regular” y el 18,1% que es “Alto”. Estos resultados muestran que la percepción de calidad de los elementos tangibles del área de atención de la OSCE tiende a ser de baja a media.

Tabla 10

Frecuencia de los niveles de percepción de fiabilidad del área de atención de la OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	88	63,8
Regular	36	26,1
Alto	14	10,1
Total	138	100,0

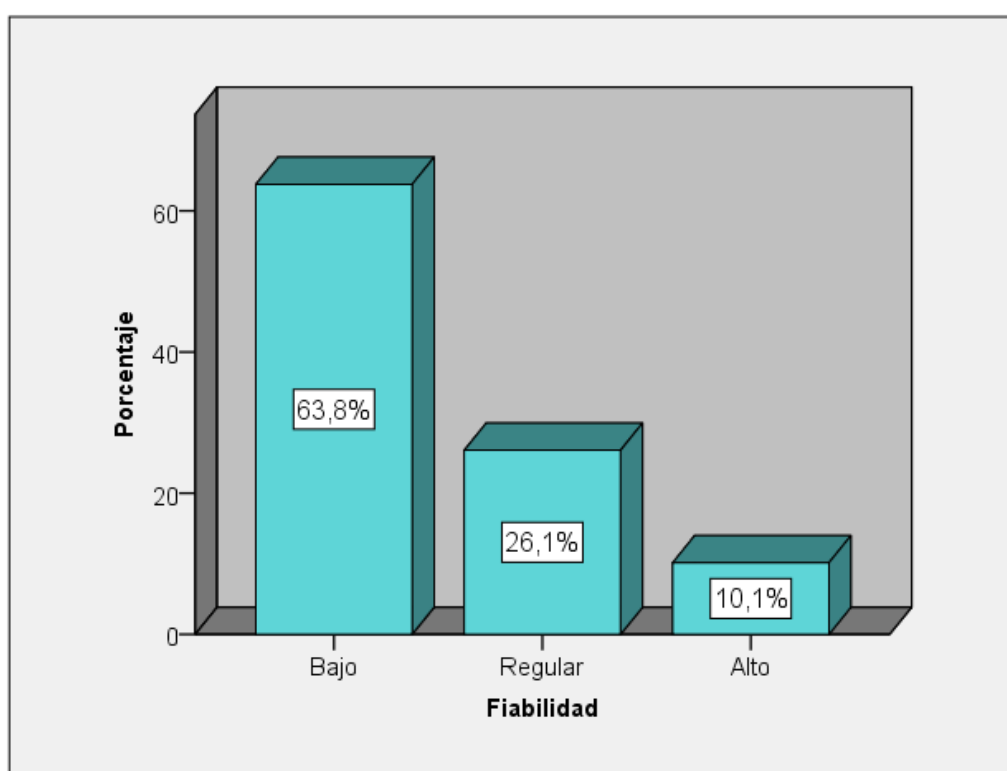


Figura 4. Niveles de percepción de fiabilidad del área de atención de la OSCE

En la tabla 10 y figura 4, se presenta los niveles de percepción de fiabilidad del área de atención de la OSCE. Se observa que el 63,8% de los usuarios perciben que la fiabilidades “Bajo”, el 26,1% que es “Regular” y el 10,1% que es “Alto”. Estos resultados muestran que la percepción de fiabilidad del área de atención de la OSCE tiende a ser de baja.

Tabla 11

Frecuencia de los niveles de percepción de capacidad de respuesta del área de atención de la OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	67	48,6
Regular	47	34,1
Alto	24	17,4
Total	138	100,0

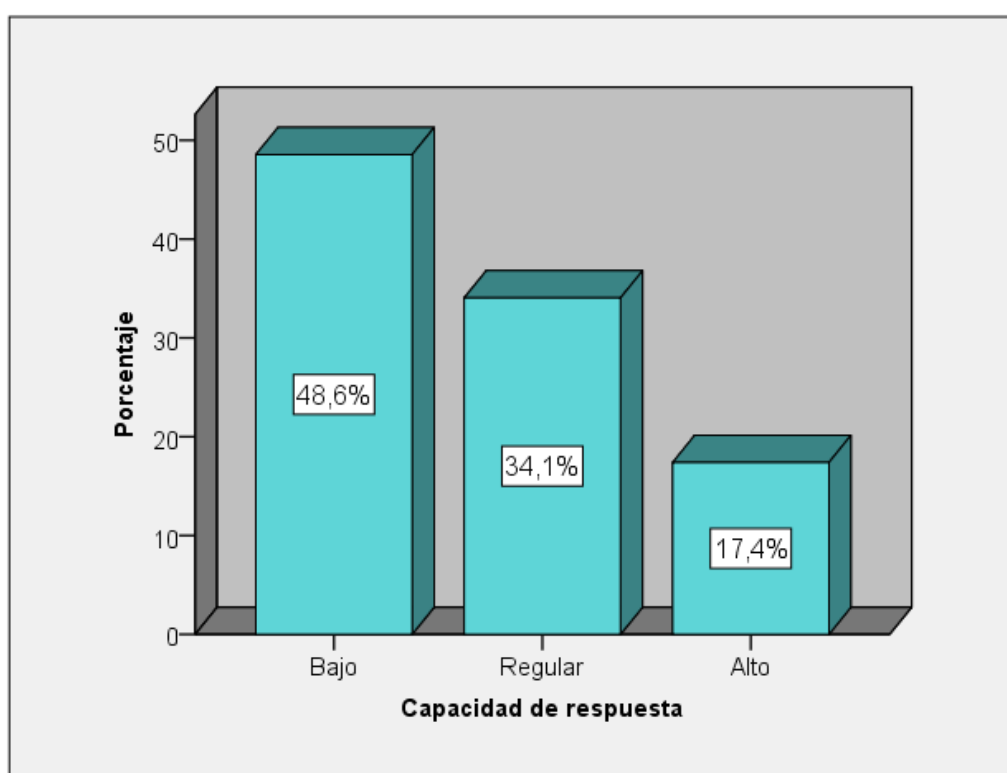


Figura 5. Niveles de percepción de capacidad de respuesta del área de atención de la OSCE

En la tabla 11 y figura 5, se presenta los niveles de percepción de capacidad de respuesta del área de atención de la OSCE. Se observa que el 48,6% de los usuarios perciben que la capacidad de respuesta es “Bajo”, el 34,1% que es “Regular” y el 17,4% que es “Alto”. Estos resultados muestran que la percepción de capacidad de respuesta del área de atención de la OSCE tiende a ser de baja.

Tabla 12

Frecuencia de los niveles de percepción de seguridad del área de atención de la OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	80	58,0
Regular	37	26,8
Alto	21	15,2
Total	138	100,0

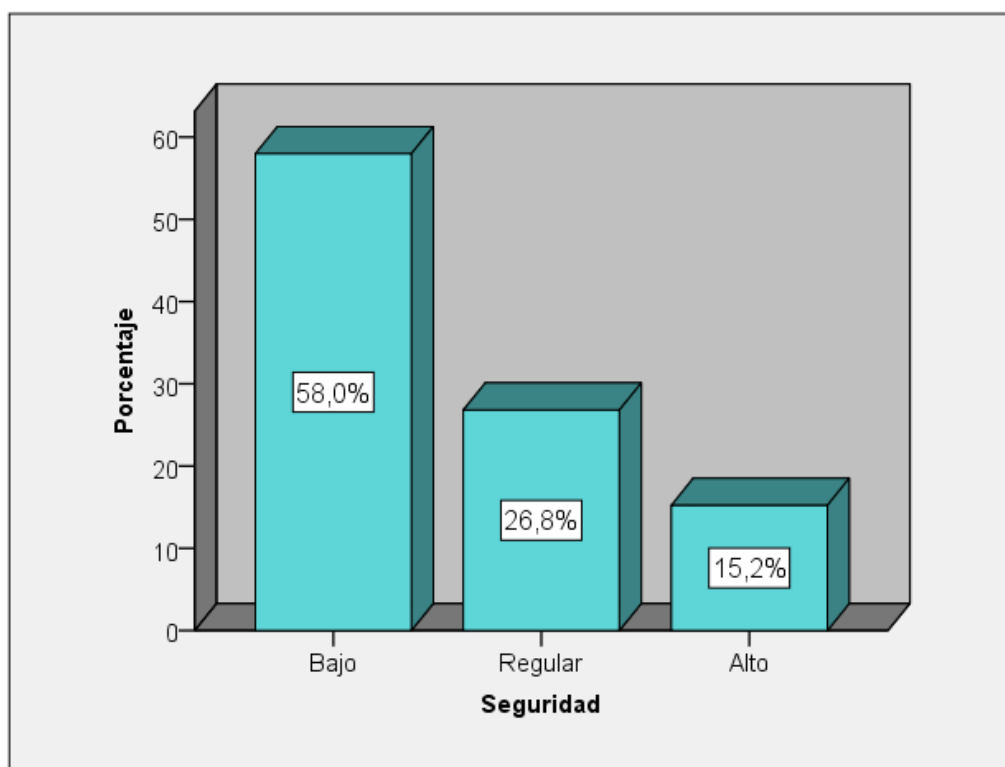


Figura 6. Niveles de percepción de seguridad del área de atención de la OSCE

En la tabla 12 y figura 6, se presenta los niveles de percepción de seguridad del área de atención de la OSCE. Se observa que el 58,0% de los usuarios perciben que las seguridades “Bajo”, el 26,8% que es “Regular” y el 15,2% que es “Alto”. Estos resultados muestran que la percepción de seguridad del área de atención de la OSCE tiende a ser de baja.

Tabla 13

Frecuencia de los niveles de percepción de empatía del área de atención de la OSCE

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	90	65,2
Regular	26	18,8
Alto	22	15,9
Total	138	100,0

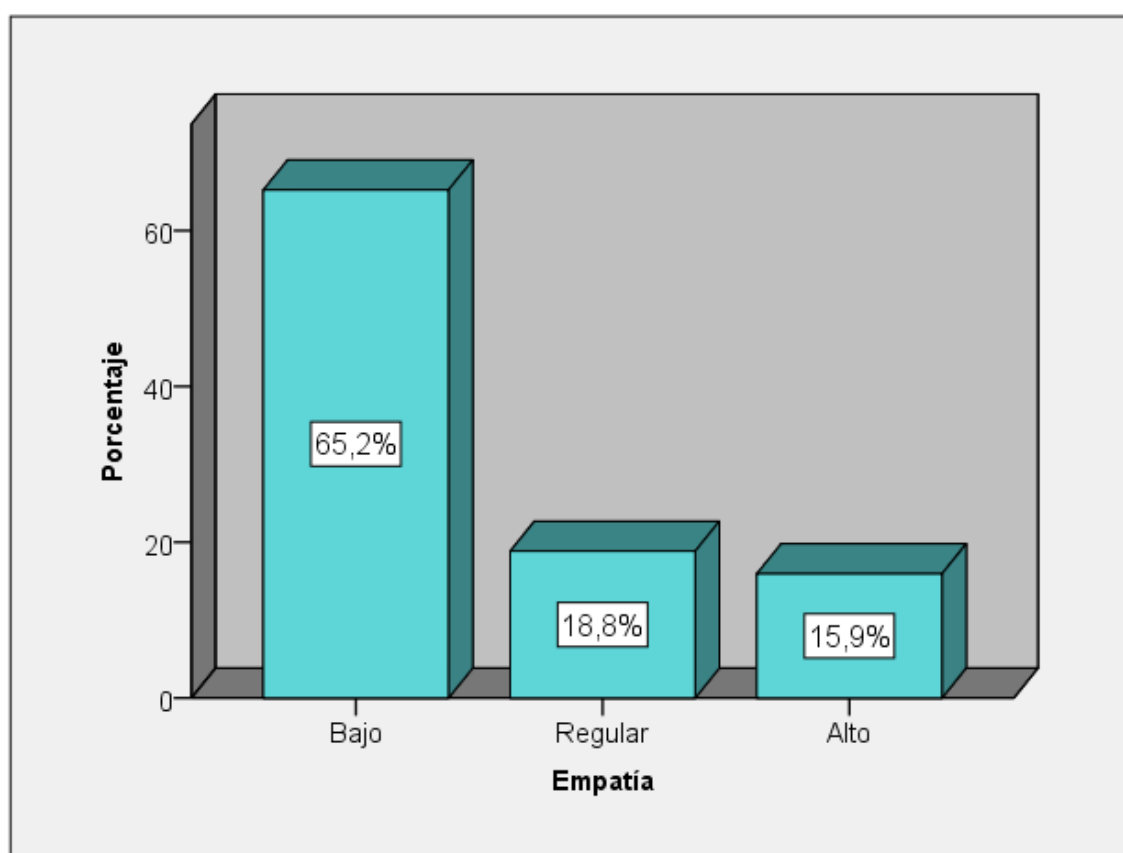


Figura 7. Niveles de percepción de empatía del área de atención de la OSCE

En la tabla 13 y figura 7, se presenta los niveles de percepción de empatía del área de atención de la OSCE. Se observa que el 65,2% de los usuarios perciben que la empatía es “Bajo”, el 18,8% que es “Regular” y el 18,9% que es “Alto”. Estos resultados muestran que la percepción de empatía del área de atención de la OSCE tiende a ser de baja.

Tabla 14

Relación entre actitudes hacia la administración pública y calidad de servicio

			Calidad de servicio			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Actitudes hacia la administración pública	Negativa	f	84	4	1	89
		%	94,4%	4,5%	1,1%	100,0%
	Indiferente	f	2	23	6	31
		%	6,5%	74,2%	19,4%	100,0%
	Positiva	f	0	0	18	18
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	f	86	27	25	138	
	%	62,3%	19,6%	18,1%	100,0%	

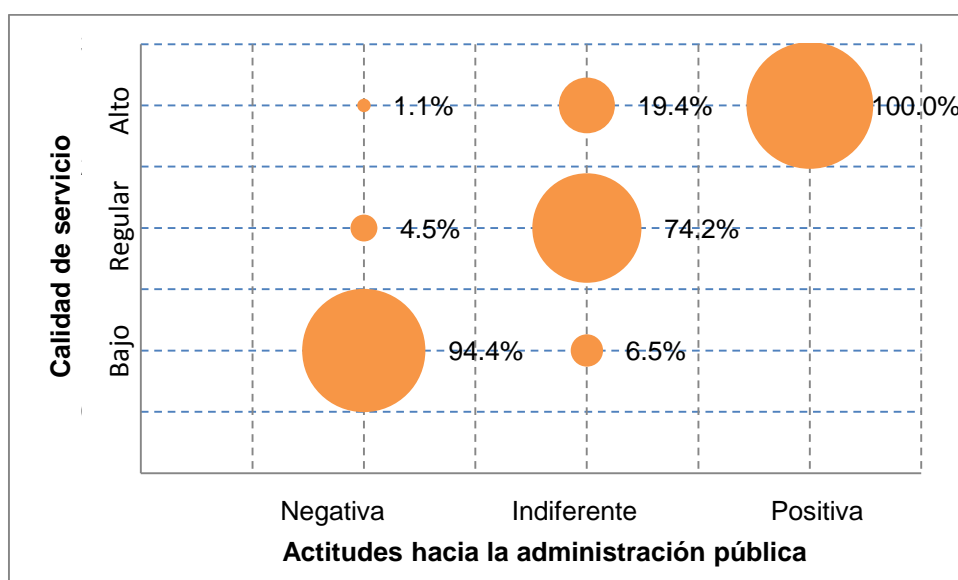


Figura 8. Relación entre actitudes hacia la administración pública y calidad de servicio

En la tabla 14 y figura 8 se describe la relación entre actitudes hacia la administración pública y calidad de servicio. Se observa que el 94,4% de los usuarios que tienen actitudes negativas señalan que la calidad de servicio es baja y el 100% que tienen actitudes positivas señalan que la calidad de servicio es alta. Esto denota cierta relación entre estas variables.

Tabla 15

Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles

			Elementos tangibles			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Actitudes hacia la administración pública	Negativa	f	55	33	1	89
		%	61,8%	37,1%	1,1%	100,0%
	Indiferente	f	1	23	7	31
		%	3,2%	74,2%	22,6%	100,0%
	Positiva	f	0	1	17	18
		%	0,0%	5,6%	94,4%	100,0%
Total	f	56	57	25	138	
	%	40,6%	41,3%	18,1%	100,0%	

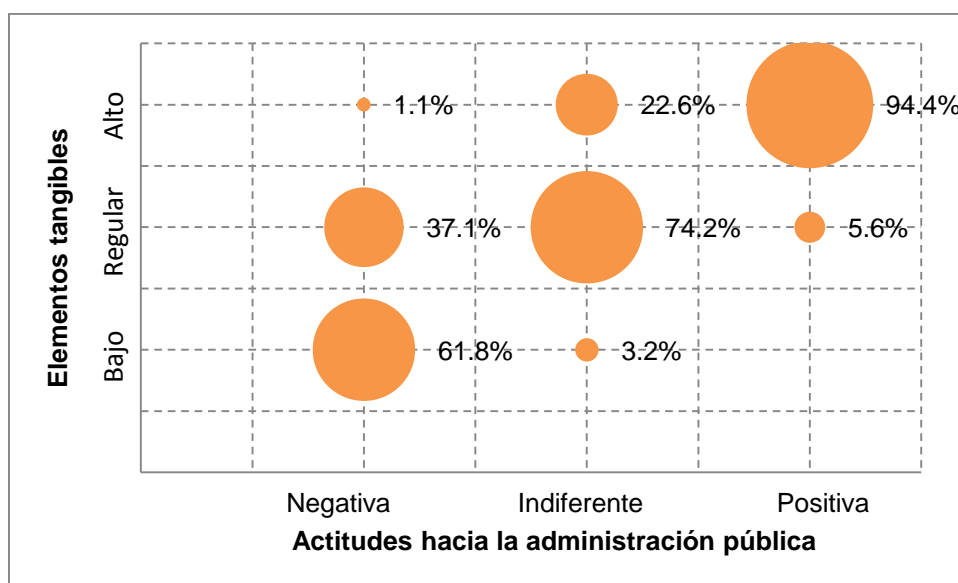


Figura 9. Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles

En la tabla 15 y figura 9 se describe la relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles. Se observa que el 61,8% de los usuarios que tienen actitudes negativas señalan que la calidad de los elementos tangibles es baja y el 94,4% que tienen actitudes positivas señalan que la calidad de los elementos tangibles es alta. Esto denota cierta relación entre estas variables.

Tabla 16

Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad

			Fiabilidad			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Actitudes hacia la administración pública	Negativa	f	86	2	1	89
		%	96,6%	2,2%	1,1%	100,0%
	Indiferente	f	2	29	0	31
		%	6,5%	93,5%	0,0%	100,0%
	Positiva	f	0	5	13	18
		%	0,0%	27,8%	72,2%	100,0%
Total	f	88	36	14	138	
	%	63,8%	26,1%	10,1%	100,0%	

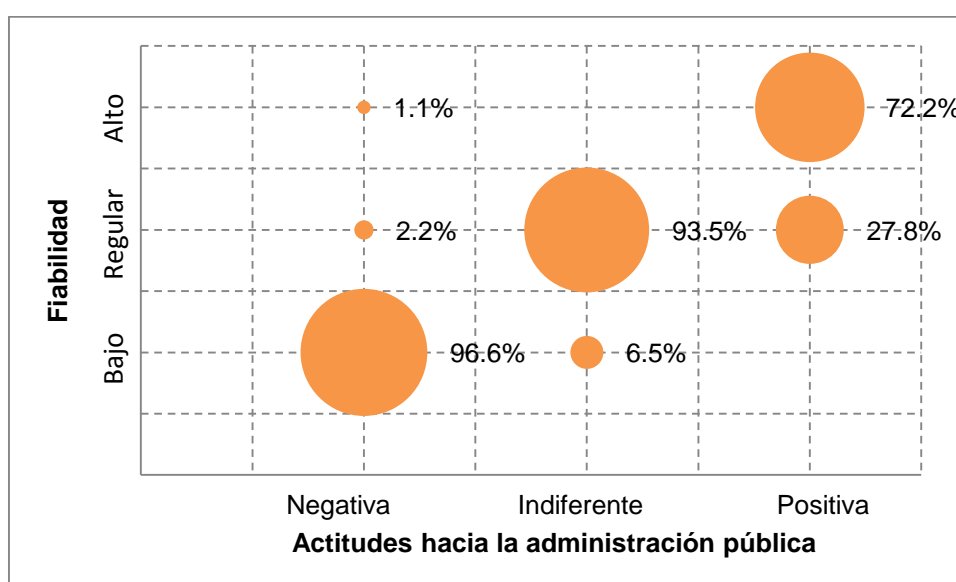


Figura 10. Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad

En la tabla 16 y figura 10 se describe la relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad. Se observa que el 96,6% de los usuarios que tienen actitudes negativas señalan que la fiabilidad de la institución es baja y el 72,2% que tienen actitudes positivas señalan que la fiabilidad de la institución es alta. Esto denota cierta relación entre estas variables.

Tabla 17

Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta

			Capacidad de respuesta			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Actitudes hacia la administración pública	Negativa	f	67	21	1	89
		%	75,3%	23,6%	1,1%	100,0%
	Indiferente	f	0	25	6	31
		%	0,0%	80,6%	19,4%	100,0%
	Positiva	f	0	1	17	18
		%	0,0%	5,6%	94,4%	100,0%
Total	f	67	47	24	138	
	%	48,6%	34,1%	17,4%	100,0%	

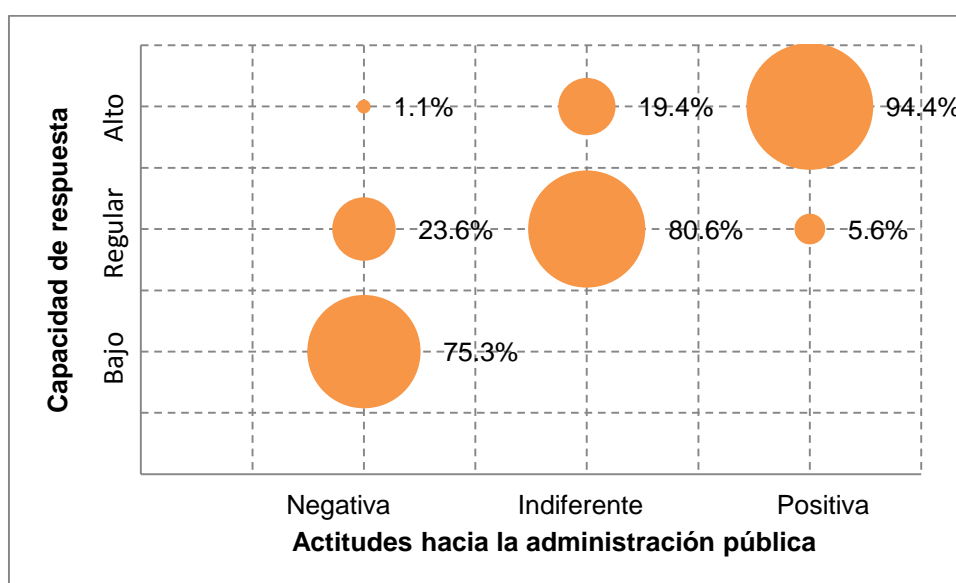


Figura 11. Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta

En la tabla 17 y figura 11 se describe la relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta. Se observa que el 75,3% de los usuarios que tienen actitudes negativas señalan que la capacidad de respuesta de la institución es baja y el 94,4% que tienen actitudes positivas señalan que la capacidad de respuesta de la institución es alta. Esto denota cierta relación entre estas variables.

Tabla 18

Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad

			Seguridad			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Actitudes hacia la administración pública	Negativa	f	80	8	1	89
		%	89,9%	9,0%	1,1%	100,0%
	Indiferente	f	0	27	4	31
		%	0,0%	87,1%	12,9%	100,0%
	Positiva	f	0	2	16	18
		%	0,0%	11,1%	88,9%	100,0%
Total	f	80	37	21	138	
	%	58,0%	26,8%	15,2%	100,0%	

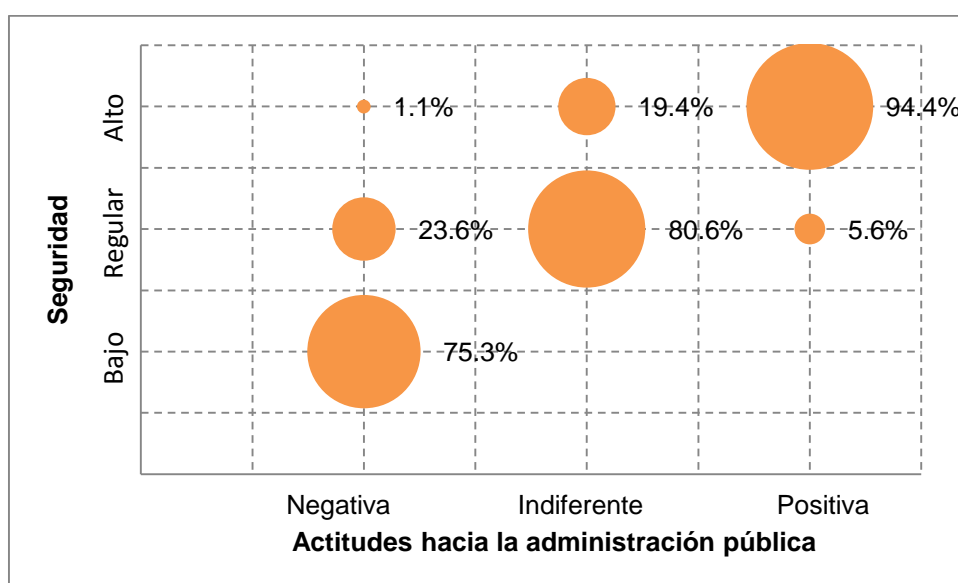


Figura 12. Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad

En la tabla 18 y figura 12 se describe la relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad. Se observa que el 89,9% de los usuarios que tienen actitudes negativas señalan que la seguridad de la institución es baja y el 88,8% que tienen actitudes positivas señalan que la seguridad de la institución es alta. Esto denota cierta relación entre estas variables.

Tabla 19

Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía

			Empatía			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Actitudes hacia la administración pública	Negativa	f	86	2	1	89
		%	96,6%	2,2%	1,1%	100,0%
	Indiferente	f	4	21	6	31
		%	12,9%	67,7%	19,4%	100,0%
	Positiva	f	0	3	15	18
		%	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%
Total	f	90	26	22	138	
	%	65,2%	18,8%	15,9%	100,0%	

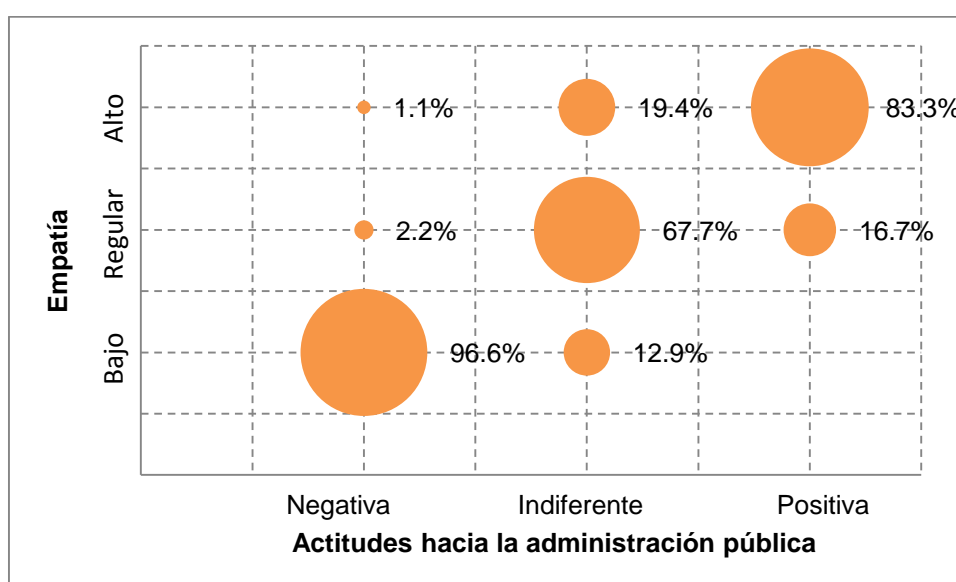


Figura 13. Relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía

En la tabla 19 y figura 13 se describe la relación entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía. Se observa que el 96,6% de los usuarios que tienen actitudes negativas señalan que la empatía del personal de la institución es baja y el 83,3% que tienen actitudes positivas señalan que la empatía del personal de la institución es alta. Esto denota cierta relación entre estas variables.

3.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

H: Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Significancia: 0,06

Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, se rechaza la H₀

Si p-valor > 0,05, se acepta la H₀

Tabla 20

Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio

			Actitudes hacia la administración pública	Percepción de calidad de servicio
Rho de Spearman	Actitudes hacia la administración pública	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138	,899** ,000 138
	Percepción de calidad de servicio	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,899** ,000 138	1,000 . 138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 20 muestra una correlación positiva y fuerte ($\rho = 0,899$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio. Por tanto se decide rechazar la hipótesis

nula; es decir, Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

H₁: Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Significancia: 0,06

Regla de decisión:

Si p-valor < 0,05, se rechaza la H₀

Si p-valor > 0,05, se acepta la H₀

Tabla 21

Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles

			Actitudes hacia la administración pública	Percepción de elementos tangibles
Rho de Spearman	Actitudes hacia la administración pública	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138	,803** , 138
	Percepción de elementos tangibles	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,803** ,000 138	1,000 . 138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 21 muestra una correlación positiva y fuerte ($\rho = 0,803$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

H₂: Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Significancia: 0,06

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H₀

Si $p\text{-valor} > 0,05$, se acepta la H₀

Tabla 22

Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad

		Actitudes hacia la administración pública	Percepción de fiabilidad
Rho de Spearman	Actitudes hacia la administración pública	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138
	Percepción de fiabilidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,762** 1,000 .000 138
			,762**
			,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 22 muestra una correlación positiva y fuerte ($\rho = 0,762$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

H₂: Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Significancia: 0,06

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H₀

Si $p\text{-valor} > 0,05$, se acepta la H₀

Tabla 23

Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta

			Actitudes hacia la administración pública	Percepción de la capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Actitudes hacia la administración pública	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138	,813** , 138
	Percepción de la capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,813** ,000 138	1,000 . 138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 23 muestra una correlación positiva y fuerte ($\rho = 0,813$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

H₄: Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Significancia: 0,06

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H₀

Si $p\text{-valor} > 0,05$, se acepta la H₀

Tabla 24

Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad

		Actitudes hacia la administración pública	Percepción de seguridad
Rho de Spearman	Actitudes hacia la administración pública	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,791**
		N	. 138
	Percepción de seguridad	Coeficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	138

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 24 muestra una correlación positiva y fuerte ($\rho = 0,762$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Hipótesis específica 5

H₀: No existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

H₅: Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Significancia: 0,06

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} < 0,05$, se rechaza la H₀

Si $p\text{-valor} > 0,05$, se acepta la H₀

Tabla 25

Correlación de Spearman entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía

		Actitudes hacia la administración pública	Percepción de empatía
Rho de Spearman	Actitudes hacia la administración pública	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 138
	Percepción de empatía	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,754** 1,000 .000 138
			,754**
			,000

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 25 muestra una correlación positiva y fuerte ($\rho = 0,762$); así como significativa ($p < 0,05$), entre las variables actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía. Por tanto se decide rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

IV. Discusión

Los resultados descritos evidenciaron que existe relación significativa ($\rho= 0,899$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio. En función a estos resultados se puede decir que el grado de receptividad o nivel con que los ciudadanos creen que las instituciones públicas asumen con responsabilidad la atención de sus demandas (Del Pino, 2004), está relacionado a las percepciones subjetivas acerca de los atributos específicos del servicio que recibe (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Resultados similares obtiene Caraza (2015), cuando en las conclusiones de su estudio menciona que es imprescindible posicionar los estándares de calidad de servicio considerando aspectos como funcionamiento, rendimiento, seguridad, mantenimiento, eficacia y diligencia para de esa manera ofrecer mejor servicio al ciudadano. Señala que con estándares de calidad se podría ofrecer mayor objetividad al momento de valorar la función pública y en el tiempo desarrollar actitudes más positivas hacia ella, sobre todo ahora que muchos ciudadanos creen que los servicios públicos funcionan cada vez peor (Aeval, 2013)

Asimismo, se ha encontrado que existe relación significativa ($\rho= 0,803$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles. De acuerdo a estos resultados es posible señalar que las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, esta relaciona a las percepciones que tiene acerca de la infraestructura física, las instalaciones de la institución y la apariencia de su personal (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Sotomayor (2015) y Redhead (2015), quien menciona que mientras mejor es la calidad del servicio mayor satisfacción sentirá el usuario, lo cual estaría supeditado a las actitudes que podría presentar con respecto a la función pública.

Del mismo modo, se ha hallado que existe relación significativa ($\rho= 0,762$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad. Esto quiere decir que las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado a la creencia que su demanda será atendida cumpliendo los parámetros establecidos y con ausencia de errores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Al respecto, Jiménez (2017) ha

manifestado que la gestión, inciden significativamente en la calidad del servicio, por lo que se puede referir que se puede obtener fiabilidad si esta gestión es eficiente y eficaz para con el tiempo construir creencias más positivas hacia la función pública.

También, se ha encontrado que existe relación significativa ($\rho = 0,813$; $p < 0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta. Es decir, las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado a la creencia de que el la institución siempre estará dispuesta ayudarle y resolver su solicitud con prontitud (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). De acuerdo a Gonzales (2015), ramos (2015) y Pedraza, Lavín y Bernal (2014), es precisamente el tiempo de espera y la capacidad de respuesta, las fuentes de mayor insatisfacción de las personas que acuden alguna institución a solicitar un servicio, lo cual sin duda exacerba sus actitudes negativas que pueda tener hacia la función pública.

En la misma línea, se comprobó que existe relación significativa ($\rho = 0,791$; $p < 0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad. En otras palabras, las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado a su percepción con respecto a la habilidad del personal para atender su demanda con credibilidad y confianza (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Tomando en cuenta lo señalado por Arrué (2014), que considera que la calidad de servicio se explicita por la calidad profesional del personal y en donde reporta que los usuarios podrían presentar satisfacción baja entonces se podría señalar que esto podría deberse a la característica de sus actitudes que estas personas tienen con respecto a la forma como la institución atiende sus pedidos.

Así también se comprobó que existe relación significativa ($\rho = 0,754$; $p < 0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía. Por lo tanto se puede manifestar que las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado con la convicción de que la institución le ofrecerá una atención personalizada basada en la comprensión de

sus necesidades (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Si se considera que una positiva actitud hacia la función pública se concreta en estados de satisfacción entonces, se podría estar de acuerdo con Boza y Solano (2017), que menciona que para obtener una mejor percepción de la calidad deservicio, el personal se debe concentrar en las necesidades de las personas e involucrarlos en los procesos que demanda procurándoles la información debida, según este autor se debe humanizar la atención.

V. Conclusiones

- Primera: Existe relación significativa ($\rho = 0,899$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Esto significa que a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la calidad de servicio.
- Segunda: Existe relación significativa ($\rho = 0,803$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Es decir, a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de los elementos tangibles de la institución.
- Tercera: Existe relación significativa ($\rho = 0,762$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Es decir, a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de fiabilidad de la institución.
- Cuarta: Existe relación significativa ($\rho = 0,813$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Es decir, a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la capacidad de respuesta de la institución.
- Quinta: Existe relación significativa ($\rho = 0,791$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Es decir, a mejores actitudes hacia la

administración pública mejor percepción de la seguridad que pudiera proyectar la institución.

Sexta: Existe relación significativa ($\rho = 0,754$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Es decir, a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la empatía que podría mostrar el personal de la institución.

VI. Recomendaciones

- Primera: Al área de atención de la OSCE, realizar una revisión de la estructura organizacional y los procesos de la institución a fin de generar mayor calidad de servicio lo que sumado a campañas informativas hacia el usuario permitirá transformar sus actitudes hacia la administración pública que actualmente estaría condicionando sus percepciones de calidad y sensaciones de satisfacción con respecto al servicio que recibe.
- Segunda: Al área de atención de la OSCE, evaluar infraestructura física, las instalaciones de la institución y la apariencia de su personal a fin de diseñar algún plan de mejora que posibilite mayor satisfacción con la calidad de servicio que ofrece la institución. Los espacios físicos y el equipamiento deben ser idóneos para una mejor valoración del servicio por parte del usuario.
- Tercera: A los servidores del área de recursos humanos de la OSCE, es necesario consolidar entre el personal una cultura organizacional basada en la confianza, el servicio, y la credibilidad, a fin de que estos elementos aporten en la consecución de mejores percepciones de calidad de servicio y actitudes más positivas hacia la administración pública.
- Cuarta: Al área de planificación de la OSCE, realizar un estudio de tiempo de los procesos de atención a los usuarios y con esa información reorientar, la manera como se vienen desarrollando, dando énfasis a la disminución del tiempo de espera, a lo cual debe sumarse el desarrollo de actitudes de disposición para prestar ayuda a los usuarios.
- Quinta: Al área de recursos humanos de la OSCE, realizar monitoreo constante a los procesos de atención a fin de identificar acciones que evitan dar cumplimiento idóneo a las solicitudes de los usuarios.

De ese modo, se incrementará la credibilidad y confianza hacia la institución y se tendrá mejores actitudes hacia la administración.

Sexta: Al área de recursos humanos de la OSCE, diseñar talleres de desarrollo personal con énfasis en atención al cliente y en donde se fortalezca el buen trato, la comprensión y empatía de los servidores de tal modo que aporten con ello a la consecución de una mejor percepción de la calidad de servicio.

VII. Referencias

- AEVAL (2013). *La calidad de los servicios públicos y actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la administración pública*. Madrid: Aeval-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- Allport, G.W. (1968). *The historical background of modern social psychology*. En Lindzey, G. & Aronson, E. (Eds.): *Handbook of Social Psychology*. Vol. I. Boston: Addison-Wesley.
- Almond, G. y Verba, S. (1966). *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations*. Princeton: Princeton University Press.
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. San Juan Bautista, Perú.
- Bazaga, E. (2015). *Opinión pública y política de vivienda: las actitudes de los españoles sobre la política de vivienda* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Shalom
- Boza, R. y Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica.
- CAD (2013). *Encuesta bianual de Ciudadanos al Día*. Disponible en <http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/notas-de-prensa-cad/item/554-nota-de-prensa-n%C2%B0-153-servicios-de-atenci%C3%B3n-en-entidades-p%C3%ABlicas-pueden-demorar-m%C3%A1s-de-dos-horas-y-media.html>
- Caraza, M. (2015). *Los Estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla. Sevilla, España.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

- Carvajal, J. y Zapata, E. (2012). Análisis de percepciones de consumidores de bebidas alcohólicas-productos cerveceros. *Universidad Libre. Criterio Libre*, 10(17), 107-126.
- Cicuéndez, R. (2015). *Actitudes y preferencias de los ciudadanos hacia el gasto público y los impuestos en España* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.
- Del Pino, E. (2004). *Los ciudadanos y el estado: las actitudes de los españoles hacia las administraciones y las políticas públicas*. Madrid: Instituto. Nacional Administración Pública.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid. Ediciones Díaz de los Santos.
- Escudero, T. (1985). Las actitudes en la enseñanza de las ciencias: un panorama complejo. *Revista de Educación*, 278(1), 5 – 25.
- Gonzales, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), pp. 113 – 135.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44
- Guerrero, O. (2009). La formulación de principios en la administración pública. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 49(1), 15-35.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Hernández, V. et al. (2011). La actitud hacia la enseñanza y aprendizaje de la ciencia en alumnos de Enseñanza Básica y Media de la Provincia de Llanquihue, Región de Los Lagos-Chile. *Estudios pedagógicos*, 37(1), 71.83.
- Jiménez, E. (2017). *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del seguro integral de salud (SIS) – Lima* (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- López, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.

- Lyons, W., Lowery, D., y Dehoog, R. (1992). *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services and Urban Institutions*. New York: M. E. Sharpe.
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (1998). *Auditoria en Salud*. Colombia. Editoria IMédica Panamericana.
- Méndez, C. (2009). *Metodología* (4° Edición). México: Limusa.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Publicaciones Delta.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología Social I, influencia y cambio de actitud. Cognición y desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- OSCE (2016). *Informe de satisfacción del usuario*. Lima: OSCE.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(2), 2-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(1), 41-50.
- Pedraza, N., Lavín, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública* (23), pp. 25 - 49
- Pride y Ferrell (1995). *Marketing. Conceptos y estrategias* (9na. Edición). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Ramio, C. (2007). *Percepción de los españoles de la administración pública*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra.
- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Pícsi, 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Particular de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Rodríguez, A. (1991). *Psicología Social*. México: Trillas.

- Serrano, A. y López, M. (2007). Gestión de calidad y turismo: revisión e implicaciones para futuras investigaciones. *Cuadernos de Turismo*, 20(1), 251-266.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.
- Sotomayor, A. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2014. *Revista de ciencia y tecnología para el desarrollo UJCM*, 1(1), 58-67.
- Stanton, W; Etzel, M. y Walker, B. (1992). *Fundamentos de marketing*. México: Mac Graw-Hill.
- USAID (2013). *La percepción de la seguridad y la confianza en las instituciones públicas*. Washington D.C.: USAID.
- Uvalle, R. (2004). El control y la evaluación en la administración pública. *Revista mexicana de ciencia políticas y sociales*, 46(192), 43 – 70.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*. 52 (3), 2–22.
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios* (Segunda Edición). México: Editorial McGraw Hill.

VII. Anexos

Anexo1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018																				
AUTOR: Milagros Guzmán																				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																	
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?</p> <p>¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p> <p>Determinar la relación que</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p> <p>Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad de los usuarios externos del</p>	<p>Variable 1: Actitud hacia la administración pública</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Actitud burofila</td> <td>- Honestidad - Trato equitativo - Apertura - Participación - Actitud crítica constructiva</td> <td>1 – 5</td> <td rowspan="4">Débil: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Fuerte: 74 – 100</td> </tr> <tr> <td>Actitud burofoba</td> <td>- Falta de información - Discriminación - Percepciones de autoritarismo - Maltrato</td> <td>6 – 10</td> </tr> <tr> <td>Actitud burotolerante ineficaz</td> <td>- Satisfacción con el servicio - Complejidad para acceder - Pasividad</td> <td>11 – 15</td> </tr> <tr> <td>Actitud burotolerante eficaz</td> <td>- Actitud crítica - Eficacia - Predisposición - Cambio</td> <td>16 – 20</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	Actitud burofila	- Honestidad - Trato equitativo - Apertura - Participación - Actitud crítica constructiva	1 – 5	Débil: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Fuerte: 74 – 100	Actitud burofoba	- Falta de información - Discriminación - Percepciones de autoritarismo - Maltrato	6 – 10	Actitud burotolerante ineficaz	- Satisfacción con el servicio - Complejidad para acceder - Pasividad	11 – 15	Actitud burotolerante eficaz	- Actitud crítica - Eficacia - Predisposición - Cambio	16 – 20
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos														
			Actitud burofila	- Honestidad - Trato equitativo - Apertura - Participación - Actitud crítica constructiva	1 – 5	Débil: 20 – 46 Regular: 47 – 73 Fuerte: 74 – 100														
			Actitud burofoba	- Falta de información - Discriminación - Percepciones de autoritarismo - Maltrato	6 – 10															
			Actitud burotolerante ineficaz	- Satisfacción con el servicio - Complejidad para acceder - Pasividad	11 – 15															
Actitud burotolerante eficaz	- Actitud crítica - Eficacia - Predisposición - Cambio	16 – 20																		

<p>¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?</p>	<p>existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p>	<p>Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p>	Variable 2: Calidad de servicio			
<p>¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la capacidad de respuesta de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p>	Dimensiones	- Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
<p>¿Qué relación existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipamiento - Infraestructura - Apariencia física del personal - Atractividad 	1 – 4	<p>Bajo: 22 – 50 Medio: 51 – 81 Alto: 82 – 110</p>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso - Apoyo - Servicio idóneo - Eficiencia - Prevención del riesgo 	5 – 9	
			Capacidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna - Rapidez - Disposición para ayudar - Atención al ciudadano 	10 – 13	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Seguridad - Amabilidad - Información confiable 	14 – 17	
		<p>Existe relación significativa entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018</p>	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Atención individualizada - Atención personalizada - Comprensión - Orientación al servicio - Flexibilidad 	18 – 22	

Anexo2. Autorización de aplicación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 27 de febrero de 2018

Carta P. 0117-2018-EPG-UCV-LN

Thou Su Chen

Secretario General

Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado -OSCE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Milagros Del Rocio Guzmán Gutarra identificado con DNI N.º 43807170 y código de matrícula N.º 6000150141; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado-OSCE, Lima, 2018"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Director de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

ALPC

CAVPIUS LIMA NORTE
Av. Alfredo Mendocilla 8239,
Parque Industrial Norte, Los Olivos
Tel: (+51) 202 4342
Fax: (+51) 202 4343

fb:ucv.peru
@ucv.peru
#sal.racelante
ucv.edu.pe

Anexo3. Instrumento

Cuestionario de actitudes hacia la administración pública

A continuación encontrará algunas ideas sobre la administración pública en esta institución. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1: Actitud burofila	1	2	3	4	5
1	Pienso que los servidores de esta área de atención son honestas					
2	Los que trabajan aquí difícilmente discriminan a las personas					
3	Esta institución es abierta y receptiva a las necesidades de la gente					
4	Puedo apoyar cualquier acción que permita que mi gestión prospere					
5	Puedo realizar las acciones necesarias que me soliciten siempre y cuando la considere justa					
	Dimensión 2: Actitud burofoba					
6	En esta institución no se comprenden los procedimientos a seguir para hacer un tramite					
7	Observo preferencias en la atención que se brinda					
8	Siento que aquí no puedo opinar, solo seguir los pasos indicados					
9	Pienso que estos servidores están para para atenderme					

10	En esta institución como en otras siempre habrá maltrato en la atención					
Dimensión 3: Actitud burotolerante ineficaz						
11	En esta institución tratan de dar un servicio de la mejor manera					
12	Es complejo acceder a los servicios de esta institución					
13	Si hubiera la manera de hacer el mismo trámite en otro lado, lo haría					
14	Yo no tendría que hacer nada para recibir la atención que merezco					
15	Debiera interactuar lo menos posible para que respondan a mi demanda de manera más eficaz					
Dimensión 4: Actitud burotolerante eficaz						
16	La gestión de esta institución da mucho que desear					
17	Las acciones que realiza esta institución es importante					
18	Esta institución debiera estar más dispuesta a atender a la gente					
19	Se debiera facilitar el acceso fluido a los servicios de esta área					
20	En esta área, si quisieran podrían mejorar la atención que dan.					

Cuestionario de calidad de servicio

A continuación encontrará algunas ideas que valoran la calidad del servicio brindado en esta área de atención. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Esta institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas de mi institución son atractivas					
3	Los servidores de esta área tienen apariencia de ser limpios y ordenados					
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	Cuando los servidores de esta área promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, los servidores muestran un sincero interés en solucionarlo					
7	Los servidores brindan un buen servicio					
8	Los servidores brindan el servicio solicitado en el tiempo acordado					
9	Los servidores cuidan no cometer errores en sus procedimientos					
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	Los servidores de esta área informan puntualmente y con					

	sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido					
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos					
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano					
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los ciudadanos					
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en esta área					
16	Los servidores son amables con los ciudadanos					
17	Los servidores de esta área tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas					
	Dimensión 4: Empatía					
18	Los servidores realizan atención individualizada a los ciudadanos					
19	Esta área cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.					
20	Los servidores comprenden las necesidades de los ciudadanos					
21	Los servidores buscan lo mejor para los intereses de los ciudadanos					
22	Los servidores tienen horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos					

Anexo 4. Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUDES HACIA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Actitud burofila							
1	Pienso que los servidores de esta área de atención son honestos.	✓		✓		✓		
2	Los que trabajan aquí difícilmente discriminan a las personas.	✓		✓		✓		
3	Esta institución es abierta y receptiva a las necesidades de la gente.	✓		✓		✓		
4	Puedo apoyar cualquier acción que permita que mi gestión prospere.	✓		✓		✓		
5	Puedo realizar las acciones necesarias que me soliciten siempre y cuando la considere justa.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Actitud burofoba	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En esta institución no se comprenden los procedimientos a seguir para hacer un trámite.	✓		✓		✓		
7	Observo preferencias en la atención que se brinda.	✓		✓		✓		
8	Siento que aquí no puedo opinar, solo seguir los pasos indicados.	✓		✓		✓		
9	Pienso que estos servidores están para para atenderme.	✓		✓		✓		
10	En esta institución como en otras siempre habrá maltrato en la atención.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Actitud burotolerante ineficaz	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En esta institución tratan de dar un servicio de la mejor manera.	✓		✓		✓		
12	Es complejo acceder a los servicios de esta institución.	✓		✓		✓		
13	Si hubiera la manera de hacer el mismo trámite en otro lado, lo haría.	✓		✓		✓		
14	Yo no tendría que hacer nada para recibir la atención que merezco.	✓		✓		✓		
15	Debiera interactuar lo menos posible para que respondan a mi demanda de manera más eficaz.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Actitud burotolerante eficaz	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gestión de esta institución da mucho que desear.	✓		✓		✓		
17	Las acciones que realiza esta institución es importante.	✓		✓		✓		
18	Esta institución debiera estar más dispuesta a atender a la gente.	✓		✓		✓		
19	Se debiera facilitar el acceso fluido a los servicios de esta área.	✓		✓		✓		
20	En esta área, si quisieran podrían mejorar la atención que dan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALCAB ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de 02 del 2018



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Esta institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de mi institución son atractivas	✓		✓		✓		
3	Los servidores de esta área tienen apariencia de ser limpios y ordenados	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando los servidores de esta área promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, los servidores muestran un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	Los servidores brindan un buen servicio	✓		✓		✓		
8	Los servidores brindan el servicio solicitado en el tiempo acordado	✓		✓		✓		
9	Los servidores cuidan no cometer errores en sus procedimientos	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los servidores de esta área informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos	✓		✓		✓		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano	✓		✓		✓		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los ciudadanos	✓		✓		✓		
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en esta área	✓		✓		✓		
16	Los servidores son amables con los ciudadanos	✓		✓		✓		

17	Los servidores de esta área tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	✓		✓		✓	
Dimensión 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servidores realizan atención individualizada a los ciudadanos	✓		✓		✓	
19	Esta área cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.	✓		✓		✓	
20	Los servidores comprenden las necesidades de los ciudadanos	✓		✓		✓	
21	Los servidores buscan lo mejor para los intereses de los ciudadanos	✓		✓		✓	
22	Los servidores tienen horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ALCAZ ZAPATA NOEL DNI: 06167282

Especialidad del validador: Metodólogo

17 de 02 del 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUDES HACIA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Actitud burofila							
1	Pienso que los servidores de esta área de atención son honestos.	✓		✓		✓		
2	Los que trabajan aquí difícilmente discriminan a las personas.	✓		✓		✓		
3	Esta institución es abierta y receptiva a las necesidades de la gente.	✓		✓		✓		
4	Puedo apoyar cualquier acción que permita que mi gestión prospere.	✓		✓		✓		
5	Puedo realizar las acciones necesarias que me soliciten siempre y cuando la considere justa.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Actitud burofoba	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En esta institución no se comprenden los procedimientos a seguir para hacer un trámite.	✓		✓		✓		
7	Observo preferencias en la atención que se brinda.	✓		✓		✓		
8	Siento que aquí no puedo opinar, solo seguir los pasos indicados.	✓		✓		✓		
9	Pienso que estos servidores están para para atenderme.	✓		✓		✓		
10	En esta institución como en otras siempre habrá maltrato en la atención.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Actitud burotolerante ineficaz	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En esta institución tratan de dar un servicio de la mejor manera.	✓		✓		✓		
12	Es complejo acceder a los servicios de esta institución.	✓		✓		✓		
13	Si hubiera la manera de hacer el mismo trámite en otro lado, lo haría.	✓		✓		✓		
14	Yo no tendría que hacer nada para recibir la atención que merezco.	✓		✓		✓		
15	Debiera interactuar lo menos posible para que respondan a mi demanda de manera más eficaz.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Actitud burotolerante eficaz	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gestión de esta institución da mucho que desear.	✓		✓		✓		
17	Las acciones que realiza esta institución es importante.	✓		✓		✓		
18	Esta institución debiera estar más dispuesta a atender a la gente.	✓		✓		✓		
19	Se debiera facilitar el acceso fluido a los servicios de esta área.	✓		✓		✓		
20	En esta área, si quisieran podrían mejorar la atención que dan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): HUGO L. AGÜERO ACUN DNI: 43384358

Especialidad del validador: RETOROLGO

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 1 del 2018

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Esta institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de mi institución son atractivas	✓		✓		✓		
3	Los servidores de esta área tienen apariencia de ser limpios y ordenados	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando los servidores de esta área promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, los servidores muestran un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	Los servidores brindan un buen servicio	✓		✓		✓		
8	Los servidores brindan el servicio solicitado en el tiempo acordado	✓		✓		✓		
9	Los servidores cuidan no cometer errores en sus procedimientos	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los servidores de esta área informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos	✓		✓		✓		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano	✓		✓		✓		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los ciudadanos	✓		✓		✓		
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en esta área	✓		✓		✓		
16	Los servidores son amables con los ciudadanos	✓		✓		✓		

17	Los servidores de esta área tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas						
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No
18	Los servidores realizan atención individualizada a los ciudadanos						
19	Esta área cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.						
20	Los servidores comprenden las necesidades de los ciudadanos						
21	Los servidores buscan lo mejor para los intereses de los ciudadanos						
22	Los servidores tienen horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador ^{Dr}/Mg: HUGO L. AGUIRRE ALCA DNI: 4338435X

Especialidad del validador: NEUROLOGO

.....de.....del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ACTITUDES HACIA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Actitud burofila							
1	Pienso que los servidores de esta área de atención son honestos.	✓		✓		✓		
2	Los que trabajan aquí difícilmente discriminan a las personas.	✓		✓		✓		
3	Esta institución es abierta y receptiva a las necesidades de la gente.	✓		✓		✓		
4	Puedo apoyar cualquier acción que permita que mi gestión prospere.	✓		✓		✓		
5	Puedo realizar las acciones necesarias que me soliciten siempre y cuando la considere justa.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Actitud burofoba	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En esta institución no se comprenden los procedimientos a seguir para hacer un trámite.	✓		✓		✓		
7	Observo preferencias en la atención que se brinda.	✓		✓		✓		
8	Siento que aquí no puedo opinar, solo seguir los pasos indicados.	✓		✓		✓		
9	Pienso que estos servidores están para para atenderme.	✓		✓		✓		
10	En esta institución como en otras siempre habrá maltrato en la atención.	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Actitud burotolerante ineficaz	Si	No	Si	No	Si	No	
11	En esta institución tratan de dar un servicio de la mejor manera.	✓		✓		✓		
12	Es complejo acceder a los servicios de esta institución.	✓		✓		✓		
13	Si hubiera la manera de hacer el mismo trámite en otro lado, lo haría.	✓		✓		✓		
14	Yo no tendría que hacer nada para recibir la atención que merezco.	✓		✓		✓		
15	Debiera interactuar lo menos posible para que respondan a mi demanda de manera más eficaz.	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Actitud burotolerante eficaz	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La gestión de esta institución da mucho que desear.	✓		✓		✓		
17	Las acciones que realiza esta institución es importante.	✓		✓		✓		
18	Esta institución debiera estar más dispuesta a atender a la gente.	✓		✓		✓		
19	Se debiera facilitar el acceso fluido a los servicios de esta área.	✓		✓		✓		
20	En esta área, si quisieran podrían mejorar la atención que dan.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: MICHA MAGUIÑA MARY HELLEN DNI: 41478652

Especialidad del validador: DRA ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 02 del 2019



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	Esta institución cuenta con equipamiento de aspecto moderno	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas de mi institución son atractivas	✓		✓		✓		
3	Los servidores de esta área tienen apariencia de ser limpios y ordenados	✓		✓		✓		
4	Los elementos materiales y documentación asociados con el servicio son visualmente atractivos	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cuando los servidores de esta área promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	✓		✓		✓		
6	Cuando un ciudadano tiene un problema, los servidores muestran un sincero interés en solucionarlo	✓		✓		✓		
7	Los servidores brindan un buen servicio	✓		✓		✓		
8	Los servidores brindan el servicio solicitado en el tiempo acordado	✓		✓		✓		
9	Los servidores cuidan no cometer errores en sus procedimientos	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los servidores de esta área informan puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
11	Los servidores ofrecen un servicio rápido y ágil a los ciudadanos	✓		✓		✓		
12	Los servidores están dispuestos a ayudar en cualquier tema al ciudadano	✓		✓		✓		
13	Los servidores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas que hacen los ciudadanos	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los servidores transmite confianza a los ciudadanos	✓		✓		✓		
15	Los ciudadanos se sienten seguros en los trámites que realizan en esta área	✓		✓		✓		
16	Los servidores son amables con los ciudadanos	✓		✓		✓		

17	Los servidores de esta área tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los servidores realizan atención individualizada a los ciudadanos	✓		✓		✓		
19	Esta área cuenta con servidores que proporcionan atención personalizada.	✓		✓		✓		
20	Los servidores comprenden las necesidades de los ciudadanos	✓		✓		✓		
21	Los servidores buscan lo mejor para los intereses de los ciudadanos	✓		✓		✓		
22	Los servidores tienen horarios flexibles y adaptados a la necesidad de los ciudadanos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI MAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: MICHCA MAGUÑA MARY HELLEN MARIKA DNI: 41498652

Especialidad del validador: DRA ADMINISTRACIÓN EN LA EDUCACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de 02 del 2018


 Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos

	Actitud burofila	Actitud burofoba	Actitud burotolerante ineficaz	Actitud burotolerante eficaz	Actitudes hacia la administración pública	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de servicio	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
1	17	6	7	6	36	11	7	11	6	6	41
2	16	9	6	8	39	14	9	5	6	6	40
3	7	6	6	6	25	6	5	4	5	7	27
4	6	5	6	9	26	5	5	5	5	5	25
5	8	6	7	7	28	6	7	8	8	7	36
6	8	11	6	7	32	7	6	9	5	6	33
7	13	5	8	13	39	10	6	11	11	6	44
8	7	5	10	5	27	12	9	5	6	6	38
9	15	6	7	10	38	12	7	13	7	7	46
10	6	5	9	5	25	5	5	5	6	6	27
11	14	7	13	15	49	10	14	10	11	15	60
12	5	6	6	6	23	4	6	5	5	6	26
13	9	5	6	6	26	12	5	5	7	5	34
14	14	7	7	15	43	9	7	11	12	8	47
15	13	6	5	6	30	11	5	12	5	5	38
16	6	5	6	9	26	5	5	6	6	7	29
17	22	11	25	25	83	15	14	18	20	17	84
18	5	5	6	6	22	4	5	5	4	6	24
19	14	11	5	13	43	13	11	12	7	5	48
20	15	7	15	15	52	12	14	13	11	15	65
21	15	13	13	12	53	11	14	11	12	15	63
22	6	8	6	10	30	5	7	5	4	8	29
23	24	14	25	24	87	19	16	18	20	21	94

24	10	6	8	6	30	13	7	7	4	7	38
25	6	5	6	6	23	4	5	5	5	5	24
26	15	7	7	13	42	12	6	14	12	7	51
27	6	9	5	7	27	5	5	5	4	12	31
28	11	8	6	6	31	7	6	4	6	6	29
29	14	9	6	9	38	12	8	5	5	5	35
30	9	5	13	6	33	5	5	4	6	5	25
31	23	25	24	24	96	19	24	16	19	23	101
32	14	11	24	15	64	16	12	18	16	24	86
33	6	6	6	5	23	6	6	5	4	5	26
34	15	13	15	13	56	19	15	18	15	24	91
35	15	15	15	14	59	12	13	13	11	10	59
36	6	6	6	5	23	4	7	5	8	5	29
37	7	8	8	6	29	4	10	6	4	9	33
38	6	6	6	7	25	4	6	5	4	5	24
39	5	6	5	5	21	4	5	7	5	5	26
40	9	6	6	8	29	6	5	5	4	7	27
41	8	6	7	7	28	7	6	4	4	6	27
42	25	16	24	24	89	20	23	20	19	23	105
43	6	5	6	7	24	4	6	5	6	7	28
44	14	6	13	6	39	14	5	13	5	7	44
45	5	5	6	6	22	4	5	4	5	6	24
46	5	6	11	7	29	4	7	4	6	8	29
47	14	6	7	5	32	11	8	13	5	6	43
48	15	5	5	5	30	11	5	12	4	9	41
49	24	15	24	23	86	20	17	17	20	21	95
50	13	12	14	11	50	19	14	17	13	14	77

51	6	6	7	7	26	5	9	6	5	6	31
52	5	5	11	7	28	6	6	4	5	10	31
53	8	5	9	8	30	11	5	4	4	7	31
54	11	8	7	6	32	5	6	6	4	6	27
55	8	7	8	5	28	9	5	6	5	5	30
56	14	14	24	15	67	20	12	14	16	20	82
57	14	7	7	12	40	14	7	10	14	6	51
58	5	6	6	6	23	4	5	4	5	7	25
59	12	6	7	6	31	7	6	5	4	7	29
60	25	24	24	25	98	19	20	20	15	25	99
61	13	13	12	15	53	9	14	12	10	16	61
62	16	12	15	15	58	12	14	10	12	14	62
63	24	14	24	25	87	19	19	13	20	23	94
64	14	13	13	13	53	11	15	12	10	13	61
65	8	8	7	6	29	6	9	5	5	8	33
66	25	14	23	17	79	16	25	18	19	23	101
67	21	23	23	23	90	19	23	20	17	25	104
68	5	6	9	7	27	5	7	4	6	7	29
69	15	15	15	15	60	12	15	12	12	15	66
70	8	6	6	6	26	4	10	5	5	5	29
71	14	14	10	13	51	11	14	12	10	15	62
72	16	14	16	14	60	13	15	13	13	14	68
73	17	6	17	17	57	12	14	9	15	17	67
74	25	19	24	22	90	16	23	19	19	23	100
75	10	5	5	6	26	5	5	4	5	5	24
76	6	6	5	6	23	5	6	4	5	6	26
77	23	23	24	20	90	20	24	18	19	24	105

78	23	13	21	25	82	19	15	17	19	22	92
79	24	25	21	25	95	20	25	20	12	25	102
80	16	16	15	16	63	13	15	12	13	15	68
81	13	14	12	14	53	11	12	15	13	15	66
82	7	6	8	5	26	8	7	4	5	7	31
83	7	10	5	7	29	5	6	4	5	6	26
84	6	5	6	7	24	5	5	4	5	5	24
85	16	5	8	14	43	12	5	12	7	7	43
86	15	6	6	15	42	11	15	12	11	7	56
87	15	8	6	6	35	11	5	11	8	6	41
88	14	5	14	12	45	11	16	12	13	14	66
89	16	9	16	14	55	11	13	10	14	13	61
90	6	5	5	6	22	11	5	4	4	6	30
91	5	5	7	7	24	6	5	6	8	5	30
92	16	7	14	14	51	14	16	9	11	15	65
93	13	9	5	5	32	13	5	12	4	6	40
94	15	6	16	12	49	13	14	12	11	5	55
95	7	6	13	5	31	6	6	5	5	5	27
96	14	8	14	13	49	10	16	12	10	14	62
97	6	6	5	6	23	6	5	4	5	8	28
98	5	6	6	8	25	13	6	5	4	6	34
99	16	9	6	16	47	10	8	10	9	6	43
100	6	10	6	6	28	5	7	8	4	6	30
101	6	5	9	5	25	9	6	4	4	5	28
102	25	25	20	24	94	19	25	19	20	24	107
103	6	5	6	6	23	5	5	5	6	6	27
104	7	6	6	5	24	12	6	6	4	5	33

105	23	25	25	21	94	19	24	20	20	17	100
106	15	6	7	6	34	12	11	11	7	6	47
107	7	8	6	7	28	4	8	7	7	7	33
108	6	5	6	6	23	4	6	5	5	6	26
109	6	7	9	5	27	5	8	8	5	6	32
110	15	5	5	13	38	12	5	12	12	6	47
111	13	16	16	13	58	13	12	13	11	14	63
112	24	14	24	22	84	20	14	18	19	17	88
113	8	8	9	7	32	4	9	4	5	7	29
114	16	15	14	12	57	12	16	12	13	16	69
115	8	6	7	5	26	5	6	6	8	6	31
116	13	9	9	16	47	9	5	11	11	5	41
117	6	6	5	10	27	5	6	6	4	6	27
118	15	16	16	13	60	19	16	17	13	20	85
119	6	5	5	6	22	5	8	4	5	6	28
120	25	20	24	16	85	20	24	19	19	20	102
121	17	17	17	12	63	14	13	15	16	14	72
122	8	8	9	5	30	7	8	4	5	7	31
123	7	6	6	6	25	5	5	5	5	5	25
124	14	7	6	6	33	13	8	12	5	6	44
125	14	14	14	15	57	11	14	12	11	15	63
126	14	14	20	14	62	20	14	17	15	24	90
127	15	13	14	14	56	19	14	18	17	24	92
128	16	7	7	15	45	13	8	10	10	7	48
129	13	7	13	14	47	8	15	12	11	15	61
130	8	6	5	6	25	4	6	4	5	5	24
131	6	5	6	7	24	16	23	19	19	23	100

132	6	6	5	6	23	6	6	4	5	5	26
133	6	7	5	11	29	5	5	5	8	6	29
134	16	9	8	6	39	10	5	4	7	11	37
135	25	13	21	21	80	19	25	20	19	22	105
136	6	6	9	5	26	5	9	5	4	5	28
137	7	7	11	6	31	12	7	5	4	6	34
138	8	7	5	6	26	5	6	7	5	5	28

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

ANEXO 6: Artículo científico.

Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

milagrosuzmanabogados@gmail.com

Milagros del Rocío Guzmán Gutarra

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 138 usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado – OSCE, quienes fueron seleccionados en forma probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.868, en el cuestionario de actitudes hacia la administración pública y 0.819 en el cuestionario de calidad de servicio.

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ($\rho = 0,899$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Esto significa que a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la calidad de servicio.

Palabras clave: actitudes hacia la administración pública, calidad de servicio, gestión pública

Abstract

The investigation had the objective of determining the relationship that exists among attitudes toward the public administration and perception of the quality of the external users' of the Superior Organism of Recruitings of the State service - OSCE, Lima 2018.

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

The investigation type was basic, the design not experimental, traverse and correlational. The sample was composed by 138 users from the Area of attention to the citizen of the Organism of Supervision of Recruitings of the State .OSCE who were selected in probabilistic form. The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.868, in the questionnaire of attitudes toward the public administration and 0.819 in the questionnaire of quality of service.

The results make conclude that significant relationship exists ($\rho = 0,899$; $p < 005$) among attitudes toward the public administration and perception of the quality of the external users' of the Superior Organism of Recruitings of the State service - OSCE, Lima 2018. This means that to better attitudes toward the administration better public perception of the quality of services.

Words key: attitudes toward the administration publish, quality of service, public management

Introducción

En el primer capítulo se desarrolla la realidad problemática, los antecedentes y el marco teórico donde, la justificación, problema de investigación sobre las variables, así también se trata sobre las hipótesis de investigación como de los objetivos, todo respecto al trabajo colaborativo y las actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

El segundo capítulo, se desarrolla el método, referido al enfoque, diseño, tipo así como el proceso de recolección de datos y la validez y confiabilidad. El tercer capítulo, se presentan los resultados del análisis de la información, el capítulo

cuarto aborda la discusión, el quinto las conclusiones, las recomendaciones en el sexto y las referencias en el séptimo capítulo, seguido de anexos.

Revision de la Literatura

Antecedentes de la Investigacion

Perspectiva teórica de las actitudes hacia la administración pública

El estudio de las actitudes hacia la administración pública se fundamenta en la teoría de la cultura política de Almond y Verba (1966) que fue concebida como “orientaciones específicamente sobre política – actitudes hacia el sistema político y sus diferentes partes, y actitudes hacia el papel del individuo en el sistema”

La actitud hacia la administración pública es resultado del impacto de la cultura política sobre los ciudadanos, por cuanto el sistema político construye cogniciones, sentimientos y actuaciones específicas sobre objetos y procesos relacionados a lo público. Almond y Verba (1966) aclaran que la naturaleza de estas actitudes está relacionada al compromiso e involucramiento. Con respecto al involucramiento, los autores señalan que estas actitudes pueden orientarse hacia la lealtad o la enajenación; el involucramiento en tanto, se orienta hacia la participación. En función a ello, los autores diferenciaron actitudes como lealtad, apatía y hostilidad hacia las instituciones públicas y el sistema que las rige. Las dos primeras actitudes favorecen cierta estabilidad política que favorece el sistema democrático, la última la desfavorece.

A partir de esta concepción, Lyons, Lowery y De Hoog (1992) construyeron un modelo teórico que explicaría las actitudes de índole político que dirigirían los ciudadanos hacia la administración pública, los cuales estarían condicionados a las experiencias previas de satisfacción o insatisfacción, la implicancia que interpreta su existencia con los asuntos de la comunidad donde vive y las posibles alternativas que pueda tener para obtener los mismos beneficios en otra institución. Si un ciudadano tiene experiencias de insatisfacción con la administración pública, pero es participativamente activo y tiene posibilidades de

ser atendido en otra institución le corresponde una actitud *Exit*. Por otro lado, si el ciudadano tiene experiencias de insatisfacción con la administración pública, es participativamente pasivo y no tiene posibilidades de ser atendido en otra institución le corresponde una actitud *Neglect*, y básicamente se caracteriza por tener la creencia que el Estado no lo protege a él ni a la población desarrollando ironía, suspicacia y falta de interés en los temas públicos. En esa línea, un ciudadano tiene experiencias de satisfacción con la administración pública pero es participativamente pasivo y no tiene posibilidades de ser atendido en otra institución le corresponde una actitud *Loyalty*. Por último, alguien tiene actitud *Voice* si muestra lealtad con la administración pública y es activo, estando normalmente satisfecho con los servicios que presta, puede en esta ocasión estar insatisfecho.

En función a esta concepción es que Del Pino (2004), propone su modelo de evaluación de las actitudes hacia la administración pública identificando cuatro (burofiloburotolerante ineficaz, burotolerante eficaz y burofobo), describiéndolas en función de percepciones y preferencias, estereotipos y comportamientos.

Dimensiones de las actitudes hacia la administración pública

Según Del Pino (2004), Las dimensiones de la variable son:

Dimensión Actitud burofila

Estas actitudes conducen a los ciudadanos a poseer una orientación predominante positiva hacia la administración pública. Comprenden que el servicio público y los servidores muestran por lo general honestidad y actúan sin discriminación; observan que la administración muestra apertura y receptividad, que siempre considera a los ciudadanos, y les genera espacios participativos; muestran usualmente satisfacción con los servicios y las políticas públicas. Esta actitud les alienta a la participación, a la crítica constructiva, y se presentan con predisposición a ello (Del Pino, 2004).

Son entusiastas de la administración pública, los servicios que ofrece y el personal que las brinda; ello debido a experiencias de éxito, imagen corporativa instalada e impulso del uso de la tecnología para agilizar la atención (Ramió, 2007).

Para Cicuéndez (2015), es una relación de intercambio donde el ciudadano recibe beneficio en servicios y prestaciones por parte de la administración pública y a cambio contribuye con el sostenimiento económico a través de su impuestos, por tanto, las actitudes burofilas dependerá en cuan equilibrado se hallen estos intercambios.

Dimensión Actitud burofoba

Los ciudadanos que presentan esta actitud pueden reconocer características positivas de la administración pública pese a percibirla como una instancia compleja y discriminatoria en la atención a los ciudadanos, o que es una entidad hermética, que solo permite una relación vertical, jerárquica y burocrática con ellos. Estas actitudes evitan que los ciudadanos se involucren en las decisiones públicas, son pasivos mientras están en el sistema; y si deciden salirse del sistema optan por desarrollar críticas destructivas (Del Pino, 2004).

De acuerdo a Ramió (2007), esta negativa percepción general hacia la administración pública termina generalizándose a todos los funcionarios y servidores públicos, lo cual causa una baja estima, pérdida de estatus y desmotivación por parte de estos.

Esta actitud podría describirse como ambivalente ya que por un lado reconoce lo positivo de la administración pública por otro mantienen actitudes de desconfianza e incluso de cierta hostilidad hacia ella, existiendo factores netamente ideológicos que determinan juicios valorativos que terminan asentándose en una actitud de este tipo (Cicuéndez, 2015).

Dimensión Actitud burotolerante ineficaz

Los ciudadanos con esta actitud pueden identificar características positivas y muestran satisfacción con la manera en como la administración pública hace entrega de los servicios, e incluso halla ventajas en esta relación que establece con la institución pública. No obstante, también observan que la administración pública es compleja, retrayendo sus perspectivas para participar. Por este motivo, si hallara insatisfacción en forma prolongada con la administración pública es posible que opte por buscar otra manera de conseguir el servicio que necesita y si no lo logra corre el peligro de optar por una actitud burofaba. Es posible que al interactuar este tipo de ciudadanos con la administración pública termine desarrollándose un modelo que solo busca resolver situaciones puntuales sin posibilidades de aporte (Del Pino, 2004).

Estas actitudes van acompañadas por la convicción de que ciertas herramientas y procesos propios del sector privado pueden ajustarse perfectamente a la administración pública y si es que observan alguna característica positiva en la administración pública, la justifican con este razonamiento (Ramíó, 2007).

Cicuéndez (2015), ha mencionado que este tipo de actitud podría expresar una doble actuación ya que por un lado creen en la administración pública y desea que se invierta más en el, por otra, no pone de su parte contribuyendo con el mismo; es decir servicios públicos por nada.

Dimensión Actitud burotolerante eficaz

Describe una actitud crítica hacia la administración pública, debido a la percepción negativa que tiene de ella. Empero, los ciudadanos que poseen esta actitud también presentan una autopercepción positiva de su nivel de eficacia de orden político-administrativo para lograr alguna influencia en las decisiones públicas. Probablemente se convencen que la administración pública es asequible,

predispuesta e interesada en oír sus peticiones. Se trata de ciudadanos que tienen confianza en el cambio visualizando un rumbo más positivo durante esta tarea (Del Pino, 2004).

Según gestionar las reclamaciones pueden brindar posibilidades de buen manejo para ciudadanos con estas actitudes, dado que la actitud crítica surge principalmente porque el ciudadano recibió informaciones contradictorias que afectaron puntualmente su nivel de satisfacción (Ramió, 2007).

En cierta medida estas personas consideran que el Estado debe asumir un rol más paternalista dado que espera que se le asista y se le procure bienestar y la actitud crítica surge cuando no recibe lo esperado en estos términos (Cicuéndez, 2015).

Perspectiva teórica de la percepción de la calidad de servicio

La tesis tuvo centro sus bases teóricas de la calidad de servicios en el *modelo de las deficiencias* de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). De acuerdo a estos autores, la calidad de servicios es un juicio global que elabora un usuario luego de comparar sus expectativas con sus percepciones acerca del desempeño del servicio que recibió. Las comparaciones realizadas (GAPS) determinan cuatro tipos de discrepancias (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, citados por Serrano y López, 2007):

GAP1: Diferencia entre la expectativa del usuario y la percepción que la organización tiene acerca de dichas expectativas.

GAP2: Diferencia entre la percepción que tiene el directivo acerca de la expectativa del usuario y el diseño de calidad del servicio ofrecido.

GAP3: Diferencia entre el diseño de calidad del servicio y el servicio verdaderamente ofrecido.

GAP4: Diferencia entre el servicio verdaderamente ofrecido y lo que informa a los usuarios con respecto a él. (p. 3).

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988), hicieron mejoras al modelo asignado magnitudes a los gaps señalados. De este modo, sostienen que la magnitud del gap 1 está relacionada de manera positiva con la cantidad de niveles directivos en la organización y de modo positivo con la calidad de la comunicación hacia arriba. Sobre al gap 2, señalaron que está muy asociado con la dimensión técnica de la calidad. Sobre esto último Grönroos (1984), apuntó que su magnitud se asocia en forma negativa con el nivel de compromiso de la dirección para alcanzar calidad, la previsión de objetivos e indicadores de calidad, protocolización de tareas y el juicio del directivo sobre la factibilidad de satisfacción de la expectativa del usuario.

El tercero de los gaps pretende analizar aquellos aspectos que se relacionan con el componente funcional de la calidad, asociándose negativamente con el desarrollo del trabajo en equipo, correspondencia entre habilidad del personal y el puesto de trabajo que desempeña, el nivel de uso de tecnologías, la autonomía percibida, los niveles de control establecidos. Del mismo modo, se asocia de modo positivo con la posibilidad de que exista confusión y conflictos de funciones. Por último, el cuarto gap se afecta debido a la calidad de las relaciones horizontales dentro de la organización y la propensión a prometer excesivamente.

Dimensiones de la percepción de la calidad de servicio

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), las dimensiones de calidad de servicio son:

Dimensión Elementos tangibles

Equipamiento de aspecto moderno, instalaciones atractivas, aspecto personal y elementos tangibles agradables Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43).

Drucker (1990), habla de intangibilidad señalando lo siguiente:

A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de dicha intangibilidad: los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. (p. 41).

Para Setó (2004), se trata de objetos físicos cuya utilización por el sujeto económico aporta en la entrega del servicio. Es necesario considerar que ese objeto físico se refiere no solo a equipo sino también a infraestructura física y la apariencia del personal mismo.

Dimensión Fiabilidad

Consecución de los ofrecimientos, preocupación por resolver problemas, ejecución del servicio en el tiempo prometido y ausencia de errores. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43).

De acuerdo a Drucker (1990) la fiabilidad se refiere:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (p. 41).

La fiabilidad describe las habilidades del personal y la organización misma para prestar el servicio prometido de manera cuidadosa y fiable (Setó, 2004)

Dimensión Capacidad de respuesta

Disposición para asistir a los usuarios y para brindarles un servicio rápido. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 43).

Drucker (1990) lo describe así:

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (p. 41).

La capacidad de respuesta asegura satisfacción del usuario si básicamente se cumple con el servicio prometido con la velocidad garantizada y para ello se requiere que la organización sea sensible a las necesidades de los usuarios (Denton, 1991)

Dimensión Seguridad

Seguridad, conocimiento y atención de los trabajadores y su capacidad para infundir credibilidad y confianza. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44).

Al respecto Drucker (1990) señala;

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la

organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (p. 41).

La seguridad requiere del conocimiento suficiente con respecto al servicio prestado y habilidad de los trabajadores para relacionarse con cortesía, junto a su destreza para transmitir confianza durante el contacto interpersonal (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Dimensión Empatía

Atención personalizada al usuario, horario adecuado, disposición por los intereses del usuario y comprensión de sus necesidades. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44). En términos de Drucker, (1990):

Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (p. 41).

La empatía se produce cuando la organización se coloca en el lugar del usuario, prestando una atención personalizada a cada uno de ellos, respetando sus características individuales y el contexto en las que las expresa (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007).

Objetivo

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018.

Metodología

El tipo de investigación fue básica, el diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 138 usuarios del Área de atención al ciudadano del Organismo de Supervisión de Contrataciones del Estado – OSCE, quienes fueron seleccionados en forma probabilística. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.868, en el cuestionario de actitudes hacia la administración pública y 0.819 en el cuestionario de calidad de servicio.

Resultados

Los resultados hacen concluir que existe relación significativa ($\rho = 0,899$; $p < 0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Esto significa que a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la calidad de servicio.

Discusión

Los resultados descritos evidenciaron que existe relación significativa ($\rho = 0,899$; $p < 0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio. En función a estos resultados se puede decir que el grado de receptividad o nivel con que los ciudadanos creen que las instituciones públicas asumen con responsabilidad la atención de sus demandas (Del Pino, 2004), está relacionado a las percepciones subjetivas acerca de los atributos específicos del servicio que recibe (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Resultados similares obtiene Caraza (2015), cuando en las conclusiones de su estudio menciona que es imprescindible posicionar los estándares de calidad de servicio considerando aspectos como funcionamiento, rendimiento, seguridad, mantenimiento, eficacia y

diligencia para de esa manera ofrecer mejor servicio al ciudadano. Señala que con estándares de calidad se podría ofrecer mayor objetividad al momento de valorar la función pública y en el tiempo desarrollar actitudes más positivas hacia ella, sobre todo ahora que muchos ciudadanos creen que los servicios públicos funcionan cada vez peor (Aeval, 2013)

Asimismo, se ha encontrado que existe relación significativa ($\rho= 0,803$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de elementos tangibles. De acuerdo a estos resultados es posible señalar que las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, esta relaciona a las percepciones que tiene acerca de la infraestructura física, las instalaciones de la institución y la apariencia de su personal (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Estos resultados concuerdan con lo reportado por Sotomayor (2015) y Redhead (2015), quien menciona que mientras mejor es la calidad del servicio mayor satisfacción sentirá el usuario, lo cual estaría supeditado a las actitudes que podría presentar con respecto a la función pública.

Del mismo modo, se ha hallado que existe relación significativa ($\rho= 0,762$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de fiabilidad. Esto quiere decir que las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado a la creencia que su demanda será atendida cumpliendo los parámetros establecidos y con ausencia de errores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Al respecto, Jiménez (2017) ha manifestado que la gestión, inciden significativamente en la calidad del servicio, por lo que se puede referir que se puede obtener fiabilidad si esta gestión es eficiente y eficaz para con el tiempo construir creencias más positivas hacia la función pública.

También, se ha encontrado que existe relación significativa ($\rho= 0,813$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de capacidad de respuesta. Es decir, las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado a la creencia de que el la institución siempre estará dispuesta ayudarlo y resolver su solicitud con prontitud (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). De acuerdo a Gonzales (2015), ramos

(2015) y Pedraza, Lavín y Bernal (2014), es precisamente el tiempo de espera y la capacidad de respuesta, las fuentes de mayor insatisfacción de las personas que acuden alguna institución a solicitar un servicio, lo cual sin duda exacerba sus actitudes negativas que pueda tener hacia la función pública.

En la misma línea, se comprobó que existe relación significativa ($\rho= 0,791$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de seguridad. En otras palabras, las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado a su percepción con respecto a la habilidad del personal para atender su demanda con credibilidad y confianza (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Tomando en cuenta lo señalado por Arrué (2014), que considera que la calidad de servicio se explicita por la calidad profesional del personal y en donde reporta que los usuarios podrían presentar satisfacción baja entonces se podría señalar que esto podría deberse a la característica de sus actitudes que estas personas tienen con respecto a la forma como la institución atiende sus pedidos.

Así también se comprobó que existe relación significativa ($\rho= 0,754$; $p<0,05$); entre actitudes hacia la administración pública y percepción de empatía. Por lo tanto se puede manifestar que las actitudes hacia la administración pública que los ciudadanos presentan, está relacionado con la convicción de que la institución le ofrecerá una atención personalizada basada en la comprensión de sus necesidades (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Si se considera que una positiva actitud hacia la función pública se concreta en estados de satisfacción entonces, se podría estar de acuerdo con Boza y Solano (2017), que menciona que para obtener una mejor percepción de la calidad de servicio, el personal se debe concentrar en las necesidades de las personas e involucrarlos en los procesos que demanda procurándoles la información debida, según este autor se debe humanizar la atención.

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

Conclusiones

Se concluye señalando que existe relación significativa ($\rho= 0,899$; $p<0,05$) entre actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Superior de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018. Esto significa que a mejores actitudes hacia la administración pública mejor percepción de la calidad de servicio.

Referencias

- AEVAL (2013). *La calidad de los servicios públicos y actitudes de los ciudadanos hacia las medidas modernizadoras de la administración pública*. Madrid: Aeval-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
- Allport, G.W. (1968). *The historical background of modern social psychology*. En Lindzey, G. & Aronson, E. (Eds.): *Handbook of Social Psychology*. Vol. I. Boston: Addison-Wesley.
- Almond, G. y Verba, S. (1966). *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations*. Princeton: Princeton University Press.
- Arrué, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la Oficina Desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. San Juan Bautista, Perú.
- Bazaga, E. (2015). *Opinión pública y política de vivienda: las actitudes de los españoles sobre la política de vivienda* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Colombia: Shalom
- Boza, R. y Solano, E. (2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Estatal a Distancia. San José, Costa Rica.

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

- Caraza, M. (2015). *Los Estándares de calidad en la prestación de los Servicios Públicos y su incidencia en la responsabilidad de la Administración*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla. Sevilla, España.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Carvajal, J. y Zapata, E. (2012). Análisis de percepciones de consumidores de bebidas alcohólicas-productos cerveceros. *Universidad Libre. Criterio Libre*, 10(17), 107-126.
- Cicuéndez, R. (2015). *Actitudes y preferencias de los ciudadanos hacia el gasto público y los impuestos en España* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid. Madrid, España.
- Del Pino, E. (2004). *Los ciudadanos y el estado: las actitudes de los españoles hacia las administraciones y las políticas públicas*. Madrid: Instituto. Nacional Administración Pública.
- Denton, K. (1991). *Calidad en el servicio a los clientes*. Madrid. Ediciones Díaz de los Santos.
- Escudero, T. (1985). Las actitudes en la enseñanza de las ciencias: un panorama complejo. *Revista de Educación*, 278(1), 5 – 25.
- Gonzales, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala SERVQUAL. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25 (1), pp. 113 – 135.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44
- Guerrero, O. (2009). La formulación de principios en la administración pública. *Convergencia, Revista de Ciencias Sociales*, 49(1), 15-35.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6° Edición). México: Mc Graw-Hill Educación.
- Hernández, V. et al. (2011). La actitud hacia la enseñanza y aprendizaje de la ciencia en alumnos de Enseñanza Básica y Media de la Provincia de Llanquihue, Región de Los Lagos-Chile. *Estudios pedagógicos*, 37(1), 71.83.

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

- Jiménez, E. (2017). *Efectos de la gestión en la calidad del servicio a usuarios del seguro integral de salud (SIS) – Lima* (Tesis de Maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson Educación.
- López, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- Lyons, W., Lowery, D., y Dehoog, R. (1992). *The Politics of Dissatisfaction: Citizens, Services and Urban Institutions*. New York: M. E. Sharpe.
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. (1998). *Auditoría en Salud*. Colombia. Editoria IMédica Panamericana.
- Méndez, C. (2009). *Metodología* (4º Edición). México: Limusa.
- Miranda, F., Chamorro, A. y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Publicaciones Delta.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología Social I, influencia y cambio de actitud. Cognición y desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- OSCE (2016). *Informe de satisfacción del usuario*. Lima: OSCE.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple-ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(2), 2-40.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(1), 41-50.
- Pedraza, N., Lavín, J. y Bernal, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública* (23), pp. 25 - 49
- Pride y Ferrell (1995). *Marketing. Conceptos y estrategias* (9na. Edición). Bogotá: Mc Graw Hill.
- Ramio, C. (2007). *Percepción de los españoles de la administración pública*. Barcelona: Universita tPompeuFabra.

Running head: Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

- Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Particular de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Rodríguez, A. (1991). *Psicología Social*. México: Trillas.
- Serrano, A. y López, M. (2007). Gestión de calidad y turismo: revisión e implicaciones para futuras investigaciones. *Cuadernos de Turismo*, 20(1), 251-266.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic Editorial.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018**" de la estudiante **Milagros del Rocío Guzmán Gutarra**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 21% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 24 de febrero del 2018



Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282



Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado - OSCE, Lima, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Milagros del Rocio Guzmán Gutara

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

le palabras: 12772

icar

Resumen de coincidencias

21 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	Entregado a Universida...	2 %
3	repositorio.une.edu.pe	1 %
4	cybertesis.unmsm.edu...	1 %
5	www.ciudadgestion.co	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	www.clad.org.ve	1 %
8	repositorio.upeu.edu.pe	1 %
9	Entregado a Universida...	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GUZMÁN GUTARRA MILAGROS DEL ROCIO

D.N.I. : 43807170

Domicilio : AV. GUARDIA CIVIL 805 CHORRILLOS

Teléfono : Fijo: 012347894 Móvil: 987774243

E-mail : milagrosгуzmanabogados@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

MAESTRO

EN GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GUZMÁN GUTARRA MILAGROS DEL ROCIO

Título de la tesis:

ACTITUDES HACIA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y PERCEPCIÓN DE
LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL
ORGANISMO SUPERVISOR DE CONTRATACIONES DEL ESTADO-
OSCE, LIMA, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

08 de junio de 2018

Chantal Jara
806-18



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZADO PARA EL EMPASTADO
UCV
JEFATURA DE INVESTIGACIÓN
CHANTAL JARA AGUIRRE
ESCUELA DE POSGRADO UC
08/05/2018

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
VISTO BUENO
PARA EL EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

Guamón Guzmán Milagros del Río con DNI N° 43807170
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
domiciliado (a) en Av. Guardia Civil 805 Dpto 203-B - CHORRULLÓ
(Calle / Lotería / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)
ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:
Que en mi condición de alumno de la promoción: 2018 del programa: Maestría en
(Promoción) (Nombre del programa)
Gestión Pública identificado con el código de matrícula N°
(Código de alumno)
de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EL EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
17 MAYO 2018
RECIBIDO

Por lo que pido se me ordene a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima 17 de Mayo de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

- Documentos que adjunto:
- a. 1. Tests millado corregido
 - b. Copia de R.D. sustentador
 - c. Copia de Dictamen de sustentador
 - d. Copia del Acta de Aprobación de originalidad y portafolio de tesis

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: 98774233
Email: milagresguzmanbogades@unival.org.pe